

LES TIC

DESCRIPTIF DU PROJET

L'environnement technique et économique de l'emploi préparé par l'élève de seconde MRCU (Métiers relation des clients et des usagers) évolue constamment. Ces évolutions amènent les organisations à rechercher une plus grande professionnalisation de la relation aux clients ou aux usagers par une anticipation des besoins et des attentes du consommateur grâce aux technologies de l'information et de la communication. Le futur employé doit donc utiliser les TIC.

Les Tic sont notamment très présentes dans l'activité 2 (suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers) où les compétences attendues sont diverses :

- Rechercher, sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact
- Déterminer le mode de transmission
- Préparer le message
- Rédiger le message
- Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire
- Exploiter un carnet d'adresse
- Envoyer un message

PROJET DE LA SEQUENCE

Diagnostiquer les compétences générales de l'élève. Ce diagnostic repose sur le palier 3 du socle des connaissances et des compétences vues en 3^{ème} :

↳ *Compétence 4 – La maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication (B2i)*

Domaine 1 – S'approprier un environnement informatique de travail

Domaine 3 – Créer, produire, traiter, exploiter des données

Domaine 4 – S'informer, se documenter

Domaine 5 – Communiquer, échanger

↳ *Compétence 3 – Les principaux éléments de mathématiques et la culture scientifique et technologique*

- Pratiquer une démarche scientifique et technologique, résoudre des problèmes
- Savoir utiliser des connaissances et des compétences mathématiques

Crea-Bijoux

Rue de la Chaussée
61 200 Argentan
02.33.87.88.89

Du mardi au samedi
9h30 – 12 h 30 / 14 h 00 – 19 h 00

Responsable : Mme Henry
Secteur d'activité : vente de bijoux fantaisies
Votre fonction : vendeur(se)

TRAVAIL A FAIRE

- 1) Rechercher les coordonnées des principaux concurrents de ce commerce sur la ville d'Argentan à partir d'Internet via le site www.pagesjaunes.fr
- 2) Reporter les informations dans un tableau sous Excel et enregistrer son travail sous le nom "*listing des concurrents*". Le listing devra comporter les informations suivantes :

Nom du magasin

Adresse

Code postal

Ville

N° de téléphone

- 3) Créer son adresse mail par l'intermédiaire du site internet Laposte (prénom.nom-crea-bijoux@laposte.net).

Le fournisseur Grimaldi vient de vous livrer votre commande spéciale n°208 du 15/09/2009. Cette commande porte sur des colliers et des bracelets pour Mme Blanche.

- 4) Votre responsable vous demande de prévenir par mail votre cliente Mme Armelle Blanche (armelle.blanche@laposte.net) sur l'arrivée des produits qu'elle avait commandés.

Consignes de travail

- ☞ Respecter les formules d'usage d'un message envoyé par Mail à un client (salutations suivies du nom de la personne à contacter, cordialement, sincères salutations)
- ☞ Ecrire le message en respectant la police Arial, taille 12
- ☞ Rappeler les horaires d'ouverture du magasin
- ☞ Calculer le prix final à payer par la cliente en insérant un tableau dans le mail. Ce tableau de calcul sera établi à partir d'Excel et enregistré sous le nom de "*commande-Blanche*" et joint en pièce jointe

Produits commandés et reçus :

Réf IMG 2795	Collier – Soleil vert	2.70 € - Quantité 1
Réf IMG 2936	Collier – Egypta	6.50 € - quantité 1
Réf IMG 58 94	Bracelet – Bruni	3.20 € - quantité 1
Réf IMG 4697	Bracelet – Kali	3.90 € - quantité 1
Réf IMG 6479	Bracelet – Pépita	4.20 € - quantité 1
Réf IMG 5932	Bracelet – Elys	3.50 € - quantité 1

Tableau sous
Excel : 5 colonnes
(références,
désignation, PU,
& Montant)

- ☞ Calculez le montant total HT
- ☞ Calculez le montant de TVA (taux de TVA 19, 6 %)
- ☞ Calculez le montant net à payer par la cliente

- 5) Evaluer son travail en décrivant les opérations réalisées pour accomplir le travail demandé.
Pour cela, répondre à la question suivante pour tous les thèmes notés dans le tableau.

Qu'avez-vous fait pour :

- | |
|---|
| - rechercher des coordonnées sur Internet |
| - ouvrir Internet |
| - trouver le site "les pages jaunes" |
| - ouvrir Excel |
| - créer un tableau |
| - enregistrer ce tableau sous votre session |
| - créer l'adresse mail du magasin |
| - envoyer un mail à la cliente |
| - insérer un tableau dans le courrier |
| - calculer le prix final |

DOCUMENT PROFESSEUR

☞ Cliquer sur l'icône Internet explorer

☞ A partir du moteur de recherche Google, tapez pages jaunes ou inscrire dans la barre d'adresse l'adresse suivante <http://www.pagesjaunes.fr>

☞ A partir du site des pages jaunes :

Activités : bijouterie fantaisie

Localité : Argentan

☞ Cliquer sur l'icône du tableur Excel sur le bureau ou Démarrer – Tous les programmes – Microsoft Office – Microsoft Excel

☞ Dans Excel : 1 colonne par rubrique

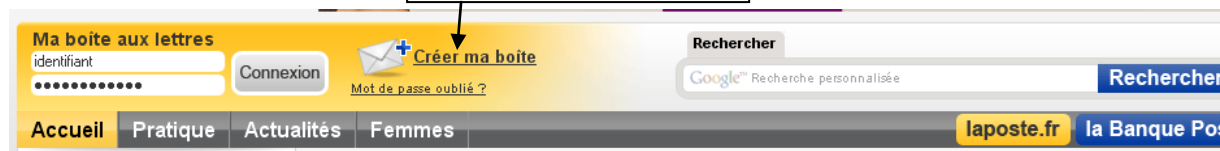
Nom du magasin	Adresse	Code postal	Ville	N° téléphone
Bijou mode	20 place Henri IV	61 200	Argentan	02 33 35 06 24
Boutique Océane	6 rue Etienne Panthou	61 200	Argentan	02 33 67 27 14
La Boutique de Sissi	30 pl Henri IV	61 200	Argentan	02 33 67 41 80
Mine de rien	14 rue Chaussée	61 200	Argentan	02 33 67 46 53
Gibellin Nathalie	36 rue Beigle	61 200	Argentan	09 77 58 76 59

☞ Cliquer sur l'icône Internet explorer

☞ A partir du moteur de recherche Google, tapez laposte.net ou inscrire dans la barre de recherche l'adresse suivante <http://www.laposte.net>

☞ A partir du site de la poste :

☞ Cliquer sur le lien
créer ma boîte



☞ Compléter le formulaire

☞ Accéder à la boîte aux lettres et envoyer le courrier joint

écrire un message

envoyer enregistrer dans brouillons annuler imprimer

de : Stéphanie POLIXEN... < sam.polixene@orange.fr >

à : armelle.blanche@laposte.net accéder à mes contacts

cc :

objet :

pièce(s) jointe(s) : 1 fichier(s) [commande-b...xlsx supprimer](#) détails

vérifier l'orthographe signature : aucune thème : aucun priorité : normale texte brut HTML

police taille **G I S**

Madame Blanche,

Votre commande n° 208 du 15/09/2009, portant sur des perles et des pendentifs vient d'arriver dans notre magasin. Vous pouvez venir prendre vos articles quand vous le souhaitez dès maintenant.

Notre magasin est ouvert du mardi au samedi, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00.

Vous trouverez en pièce jointe la facture correspondant à votre commande.

En vous souhaitant bonne réception.

Cordialement

SP
Vendeuse

Créa-bijoux

Tableau sous Excel « commande-blanche »

Références	Désignation	PU	Q	Montant
IMG 2795	Collier - Soleil vert	2,7	1	2,7 (1)
IMG 2936	Collier - Egypta	6,5	1	6,5
IMG 5894	Bracelet - Bruni	3,2	1	3,2
IMG 4697	Bracelet - Kali	3,9	1	3,9
IMG 6479	Bracelet - Pépita	4,2	1	4,2
IMG 5932	Bracelet - Elys	3,5	1	3,5
	Montant HT			24
	TVA 19,6 %			4,7
	Montant TTC			28,7 (2)

(1) Pour calculer le Montant :

- Formules
- Insérer une fonction
- Dans Rechercher une fonction : produit puis OK
- Sélectionner les cases puis OK

(2) Pour calculer le Montant TTC

- Formules
- Somme automatique
- Sélectionner les case à additionner puis OK

PISTE A OUVRIR

À la suite de cette séquence, le professeur va pouvoir proposer aux élèves qui n'ont pas réussi les activités demandées en autonomie, des activités de remédiation sur Word et Excel.

L'élève devra par la même occasion réaliser des fiches « méthodes » qui l'aideront à utiliser ces 2 logiciels.

WORD

Mission : inviter le personnel à participer à une soirée

1. Saisir le texte
2. Mettre le texte en forme en suivant les consignes de votre tuteur
3. Enregistrer le document sous le nom Spectacle
4. Prévisualiser le document puis imprimez-le
5. Fermer le document

Comité d'entreprise
Sté DUVIVIERS

Marges : 3 cm à gauche, 2 cm à droite
Imposer des coupures de mots
Police : Cambria, taille 10

SPECTACLE DE FIN D'ANNEE
→ gros, taille 14, couleur : violet maj : accentuée

Comme chaque année au moment de Noël, nous organisons une soirée conviviale, permettant de nous réunir dans une ambiance chaleureuse. ← doubler l'int.

À partir de 20h, le 19 décembre N, nous nous retrouverons au Centre Culturel d'Argenton pour un repas gastronomique, puis nous assisterons à un spectacle exceptionnel et original, produit par la Compagnie « Jérôme et Julie ». Il s'agit d'un cirque contemporain, c'est-à-dire mêlant des arts différents dans une parfaite harmonie (cf "Le cirque"). ←

Nous espérons que cette soirée vous plaira et vous invitons à vous inscrire à l'aide d'un coupon (disponible à l'accueil), avant le 15 novembre N.

Le Secrétaire du C.E.
Jacques Bedouet

PS: n'hésitez pas à vous rendre sur le site du Centre National des Arts du Cirque : www.cnac.fr
E-mail : guy@artsducirque.fr

EXCEL

Mission : présenter les chiffres d'affaires trimestriels

- 1) Créer un nouveau document
- 2) Enregistrer le travail sous le nom : ca_trimestriels
- 3) Recopier le tableau
- 4) Saisir le titre, les en-têtes de colonnes et de lignes en suivant les consignes de votre tutrice
- 5) Ajouter la colonne « TOTAL en % » après la colonne « TOTAUX »
- 6) Saisir les formules de calcul nécessaires
- 7) Enregistrer le travail
- 8) Fermer le classeur

Respecter le modèle imposé (bordures, alignements, couleurs...)

Remplissage : jaune clair

Hauteur des lignes pour l'ensemble du tableau : 25

	A	B	C	D	E	F
1	CHIFFRES D'AFFAIRES TRIMESTRIELS					
2	ARTICLES	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAUX
3	Objectif 28	2 844,30	8 532,90	11 377,20	5 688,60	
4	Objectif 35	2 907,25	8 721,75	11 629,00	5 814,50	
5	Objectif 50	9 768,60	29 305,80	39 074,40	19 537,20	
6	Objectif 80	7 469,40	22 408,20	29 877,60	14 938,80	
7	Objectif 100	13 555,36	40 666,08	54 221,44	27 110,72	
8	Objectif 200	10 072,24	30 216,72	40 288,96	21 144,48	
9	TOTAUX					
10	CA le moins élevé					
11	CA le plus élevé					
12	CA moyen					

Largeur des colonnes pour l'ensemble du tableau : 12
Hauteur des lignes pour l'ensemble du tableau : 25