

Fiche technique

Titre de l'activité : Offrir un service de qualité

- **Description :**
Activité de mise en situation, d'analyse et de réflexion qui se fait dans le cadre de l'exploration de l'entrepreneuriat et des métiers. L'activité amène les élèves à définir les critères d'un bon service. Ils discutent de l'importance de l'offre active des services en français pour une entreprise et la communauté qu'elle dessert. La fiche comprend une vidéo.
- **Thème :**
Entrepreneuriat
- **Mots-clés :**
Entrepreneuriat
- **Niveau scolaire :**
Éducation primaire
- **Groupe d'âge :**
12 à 13 ans
- **Déroulement :**
L'activité se fait en groupe-classe, puis en équipes de 6 élèves.
- **Discipline scolaire :**
Développement de carrière
- **Critère de construction identitaire:**
 - Faire réfléchir - Analyse
- **Références :**
Cette ressource fait partie de :
Chacun son métier, Explorons les métiers et les gens qui les font au Manitoba
CDEM, 2013.
- **Auteurs :** Natalie Labossière et Carole Freynet-Gagné pour le compte du CDEM

Fiche pédagogique

Titre : Offrir un service de qualité

- **Introduction**

De plus en plus, l'entrepreneuriat est vu comme un choix de carrière accessible et passionnant. Plus encore, il s'agit d'une façon de faire et un choix de vie. Il est intéressant que l'entrepreneuriat soit plutôt mal connue des jeunes, alors que dans leur environnement foisonne une variété de petites entreprises. Ces entreprises locales peuvent leur fournir des modèles de développement et de succès. Comment devient-on entrepreneur ou entrepreneure? Quelles sont les démarches qui doivent être faites pour assurer son succès? Quels sont les avantages du bilinguisme dans une entreprise puis pour la communauté? Cette activité propose aux élèves d'explorer les critères d'un bon service. Les élèves font le lien entre les concepts d'entrepreneuriat et leur vécu.

- **Démarche**

En groupe-classe

- **Indiquez aux élèves qu'un jeune nommé Éric souhaite gagner un peu d'argent et a besoin de conseils. Lisez-leur le texte suivant :**

À l'âge de 14 ans, Éric dirige une petite entreprise de services d'entretien de cours. Il offre aux gens du quartier de tondre le gazon, de nettoyer la cour ou et de pelleter la neige. En deux ans d'activité, il s'est constitué une clientèle très fidèle. Il est devenu efficace et peut travailler en toute sécurité. Il sait faire un bon travail. Il sait aussi entretenir les tondeuses et ses outils. On dit de lui qu'il est travaillant et organisé. Il en est très fier.

Éric vient d'apprendre que Jennifer, qui habite au bout de sa rue, a décidé d'offrir les mêmes services pour le même prix! Comment Éric peut-il se faire remarquer pour que les gens choisissent son entreprise plutôt que celle de Jennifer?

Demandez aux élèves d'offrir des conseils à Éric. Amenez-les à justifier leurs réponses. Par exemple :

- Éric pourrait offrir d'arracher les mauvaises herbes dans les parterres.
- Il devrait faire de la publicité.
- Il devrait frapper aux portes et rencontrer les gens en personne.
- Éric pourrait offrir un service plus rapide.

Remarque : Jouez l'avocat du diable. Par exemple : Si les élèves proposent à Éric de demander un moindre prix pour ses services, demander : « Alors combien devrait-il demander? » Continuez de faire valoir les conséquences : « Et si Josette se mettait à faire la même chose? », etc.

- **Proposez aux élèves de visionner une vidéo (en cliquant [ici](#)) où les clients d'Éric réagissent au travail qu'il a accompli pour eux. Amenez les élèves à dresser une liste des mesures et stratégies qu'adopte Éric en vue d'offrir un bon service.**
- **En groupe-classe**
 - Animez une discussion où les élèves donnent des exemples de services de mauvaise qualité, puis de services de bonne qualité dont ils ont fait l'expérience. Faites ressortir les qualités d'un bon service.
 - Discutez de l'offre de services en français comme un élément important d'un service de qualité.
- **En équipes**
 - Divisez la classe en groupes de 6 à 8 personnes. Invitez les groupes à improviser deux scénarios : le premier est celui d'un très mauvais service, le deuxième, un service de qualité. Attribuer une situation particulière à chaque groupe.

Par exemple :

- Quelqu'un appelle sa compagnie de téléphone en quête d'assistance technique car son service Internet ne fonctionne pas.
- Quelques jours après avoir fait l'achat d'un article électronique, un client trouve le même article ailleurs à meilleur prix. Il retourne au magasin d'origine pour exiger qu'on lui accorde le même prix.
- On rapporte un article au magasin. Montrer ce qui se passe au comptoir du service à la clientèle lorsque le client exige un service en français.
- L'évier de la cuisine est bouché. On appelle le plombier.
- En prévision d'un bal des finissants, une jeune fille va se faire coiffer au salon d'esthétique.

Après chaque scénario, identifiez les critères d'un bon service.