



Le bilinguisme dans l'enseignement axé sur les compétences opérationnelles – aber wie ?

Die konkrete Ausgestaltung der Zweisprachigkeit am Beispiel des Handlungskompetenzbereichs «Kundenbeziehung gestalten».

Ablauf

- Die Berufsfachschule und die Reform
- Umsetzung der Zweisprachigkeit in Freiburg
- Grundgedanke
- CLIL / EMILE
- Umsetzungsbeispiel + Ausarbeitung
 - Immersion & Bilingualer Unterricht
- Fragen



Mise en oeuvre du bilinguisme

- Enseignement orienté vers les compétences
 - A : Gestion des relations avec les clients
 - B: Gestion et présentation des produits et prestations
 - C: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations
 - D: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche
- Éléments opérationnels
- Modules de connaissances



bili 2022

Mise en œuvre à
Fribourg



LIGHT

Culture générale en L2
Allemand +
Certificat de langue



STANDARD

Culture générale en L2
Allemand +
Certificat de langue
Renforcement bili
+ Domaine 1
+ Certificat cantonal

- Immersion et pas
d'enseignement bilingue

bili 2022

Mise en œuvre à Fribourg



LIGHT

Culture générale en L2
Allemand +
Certificat de langue



STANDARD

- Domaines d'enseignement
 - Culture générale
 - DE 4+

Culture générale en L2
Allemand +
Certificat de langue
Renforcement bili
+ Domaine 1
+ Certificat cantonal

Mise en œuvre à Fribourg

bili 2022+

- Immersion et pas d'enseignement bilingue
- Domaines d'enseignement
 - DE 1
 - Culture générale
 - DE 4+
 - Cours d'appui bili



Mise en œuvre à Fribourg

bili 2022+

- **Diminution successive des aides linguistiques.**

1ère année: les élèves peuvent utiliser Konvink en L1. Les enseignants traduisent les fiches de travail et les questions d'examen. Les apprenants ont la possibilité de répondre aux questions de l'examen dans la L1.

2ème année: les élèves peuvent utiliser Konvink en L1. Les enseignants donnent des mots-clés pour les fiches de travail et les questions d'examen, ce qui garantit la compréhension des tâches. Les apprenants ont la possibilité de répondre dans la L1 lors des examens.

3ème année: les élèves peuvent utiliser Konvink en L1. Les élèves ont la possibilité de répondre dans la L1 lors des examens.

STANDART

Culture générale en L2
Allemand +
Certificat de langue
Renforcement bili
+ Domaine 1
+ Certificat cantonale

Teamteaching

Mise en œuvre à Fribourg

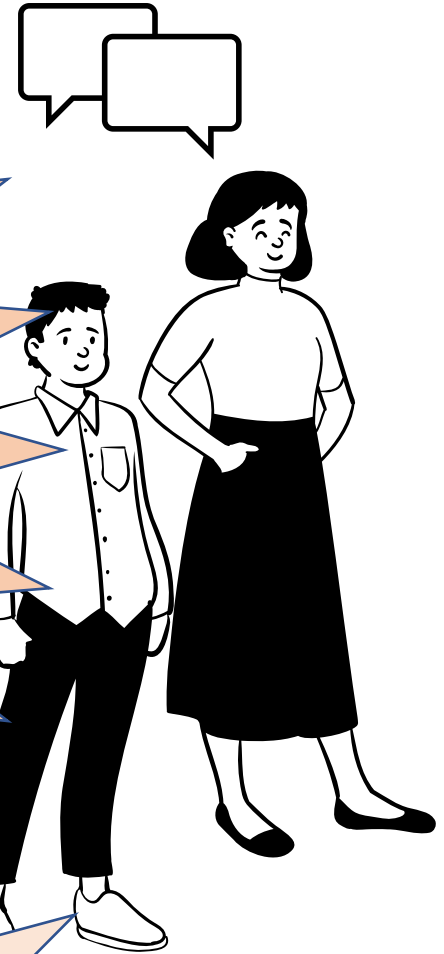
- Zweisprachiger Unterricht
- Profil der Lehrpersonen
 - Fachlehrperson
 - Sprachlehrperson
- Individuelle Einheiten & gemeinsame Einheiten
- Fach- & Sprachunterricht werden vereint.
- Sprache als Arbeitsmittel

a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *

- *Beschreiben die Regeln, welche das Erscheinungsbild und somit den ersten Eindruck beeinflussen. (a1.bs.1a)*
- *Erläutern die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation auf das Einkaufserlebnis der Kundschaft. (a1.bs.1a)*
- *Erläutern den Einfluss der Corporate Identity auf den Erstkundenkontakt (a2.bs1a) und bieten das richtige Produkt an. (a2.bs2a)*
- *Beschreiben unterschiedlicher Massnahmen, welche ein positives Einkaufserlebnis für die Kundschaft bieten.*

a2.ep2a Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (C3) *

- *Sie beschreiben den Bedürfnisrahmen: den Kaufwunsch, die Kaufmotive. (a2.bs2a)*
- *Sie setzen die Bedarfsanalyse zielgerecht ein. (a2.bs2a)*
- *Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren. (a2.bs2a)*



Teamteaching *(20 Lektionen)*

Lernziel	Anzahl Lektionen	Lehrpersonen	Inhalt
a1.bs1a	3	L2	Franz.-Wortschatz zum Thema Erscheinungsbild
	1	UG1 & L2	Auftrag erteilen : Erscheinungsbild
	2	SOL	Arbeiten am Auftrag Erscheinungsbild
	1	UG1	Coaching LP + Arbeiten am Auftrag
	2	SOL	Arbeiten am Auftrag Erscheinungsbild
	1	UG1	Coaching LP + Arbeiten am Auftrag
a2.bs2a	1	UG1	Abgabe Auftrag Erscheinungsbild Einführung Rollenspiel Video-Bsp.)
	1	UG1 & L2	Auftrag Rollenspiel erteilen + üben
	2	SOL	Arbeit am Auftrag Rollenspiel
	5	UG1 & L2	Präsentation und Bewertung Auftrag Lernende



Idée de base

- l'enseignement axé sur les compétences opérationnelles
 - Le savoir faire est au centre
- Apprendre des contenus dans la langue étrangère
- La langue est au service du contenu (vocabulaire spécifique, langues utilisées en classe, aides langagières)
- Les structures langagières sont adaptées au niveau des élèves
- Les structures langagières servent à rendre le contenu compréhensible
- Elles sont indépendantes d'une progression lexicale ou grammaticale
- La communication vise le succès (les apprenant-e-s reçoivent les aides nécessaires pour résoudre les tâches)



AHA-EFFEKT

(Analysieren – Hinzufügen – Anwenden)

- **Analysieren:** Welche Sprachstrukturen benötigen die Lernenden um Zugang zum Inhalt zu bekommen (Spezifischer Wortschatz, Strukturen, Junks)?
- **Hinzufügen:** Welche sprachlichen Strukturen sind notwendig um die Aufgaben zu lösen und wie werden diese präsentiert und vermittelt? Wann wird welche Sprache verwendet?
- **Anwenden:** Wie werden die Lernenden motiviert? Wie werden die Lernenden miteinbezogen? Was ist das Ziel? Wie wird das Gelernte verankert? Wie wird das Gelernte in die Praxis überführt?



CLIL / EMILE

- **:= Content and Language Integrated Learning**
- **:= Enseignement d'une matière par l'intégration d'une langue étrangère**
- Gebrauch der Fremdsprache als Arbeitssprache
- Im CLIL-Unterricht findet selbst auch Sprachunterricht statt → Idee des Teamteaching

Méthodes CLIL

A- Phase

(arriver / activation des connaissances antérieures / acquisition des connaissances)

- Présentation d'une situation /d'un problème
- Activation des connaissances antérieures
- Les apprenants déterminent eux-mêmes quelles ressources il leur reste à acquérir doivent s'approprier et déterminent, comment ils veulent procéder concrètement.

T- Phase

(traitement des connaissances)

- Utilisation active
 - Assimiler les nouvelles ressources
 - Approfondir les nouvelles ressources
 - Exercer les nouvelles ressources
 - Appliquer les nouvelles ressources
 - Discuter les nouvelles ressources

E-Phase

(évaluation des connaissances)

- Vérification des objectifs, des démarches et résultats d'apprentissage



A- Phase

Immersion totale

- Exemple
- Phase de production



A- Phase

Situation / Problematik

Du ordnest gerade ein Regal neu, während eine sportliche Kundin das Geschäft betritt. Du gehst zu ihr hin, lächelst und begrüsst sie freundlich mit einem «Guten Tag». Weiter erkundigst du dich, ob du ihr etwas Konkretes zeigen darfst. Die Kundin ist sichtlich erfreut über den Empfang und erkundigt sich gleich nach einem neuen Laufschuh.



A- Phase - Immersion

- T-Grid (*Activation des connaissances antérieures*)

- Méthode de recherche
- Recherche de termes sur Internet et dans Konvink. Présentation du résultat à la classe.
- Possibilité d'utiliser la grille «master» pour le meilleur résultat.

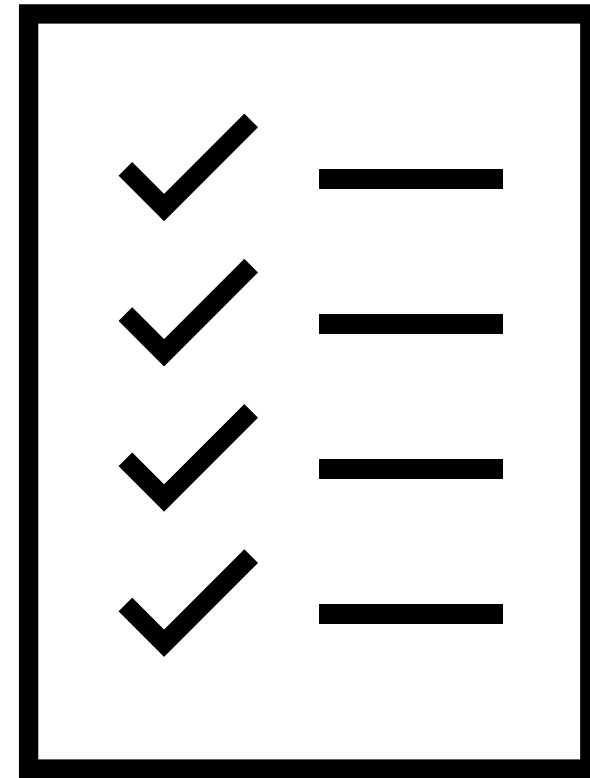


- AHA: Liste de vocabulaire
- Konvink
- Master Grid

T-Grid	Terme: <i>Première contact client</i>
Définition générale dans vos propres mots:	
Dessiner champ lexical du terme:	
Illustration du concept du terme:	
Image qui illustre le terme:	
Rencontre avec le terme:	
Points communs des différentes rencontres:	
Des questions personnelles par rapport au terme?	

Wortliste

Deutsch	Französisch
Das Verhältnis / die Beziehung	La relation
Die Begrüßung	L'accueil
Sich wohlfühlen	Se sentir à l'aise / bien
Das Einkaufserlebnis	L'expérience d'achat
Die Kontaktphase	La phase de contact
Die Angebotsphase	La phase de l'offre
Die Abschlussphase	La phase de conclusion
Die Atmosphäre	L'atmosphère
Der Blickkontakt	Le contact visuel
Die Tageszeit	L'heure de la journée



A- Phase

- Gleiches Lernziel
- Umsetzung in bilingualen Unterricht
 - Analysieren
 - Hinzufügen
 - Anwenden



T-Grid	Begriff: Erster Kundenkontakt
Allgemeine Begriffserklärung in ihren eigenen Worten:	
Zeichnen Sie Begriffssfeld:	
Illustration vom Begriffskonzept:	
Bild zur Ilustrierung des Begriffs:	
Wo sind Sie dem Begriff schon begegnet?	
Gemeinsamkeiten der Begriffe?	
Persönliche Fragen in Bezug zum Begriff:	

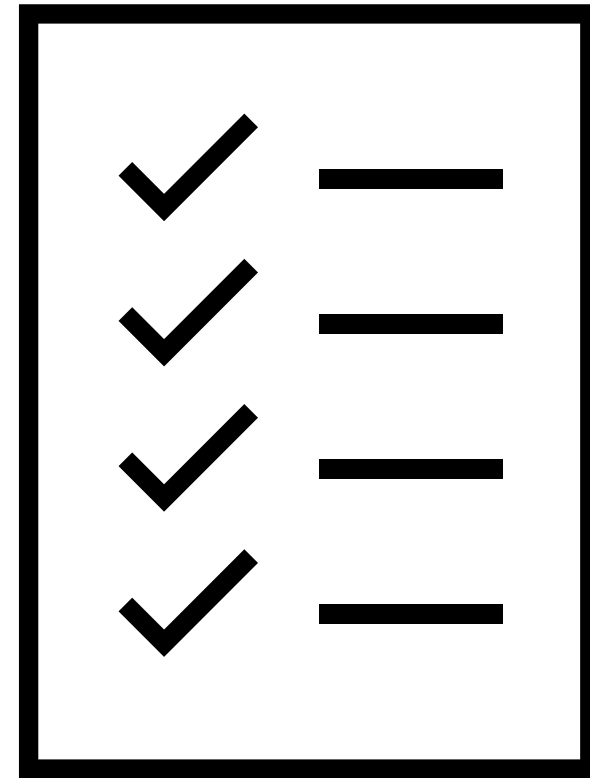
A- Phase - Bili

- Einführung in L1
- Anwendung L2
 - Sprache als Arbeitsmittel
- Spielen Sie einen Erstkundenkontakt in der Fremdsprache mit Hilfe der Ihnen zur Verfügung gestellten Chunks

T-Grid	Terme: <i>Première contact client</i>
Définition générale dans vos propre mots:	
Dessiner champ lexical du terme:	
Illustration du concept du terme:	
Image qui illustre le terme:	
Rencontre avec le terme:	
Points communs des différentes rencontres:	
Des questions personnelles par rapport au terme?	

Wortliste & Chunks

Deutsch	Französisch
Guten Tag Frau Müller	Bonjour Mme Müller
Guten Morgen Herr Meier	Bonjour Mme Müller (matinée)
Guten Abend Leonie	Bonsoir Leonie
Herzlich Willkommen bei	Bienvenu chez
Was darf ich Ihnen zeigen?	Que puis-je vous montrer ?
Kennen Sie unsere Aktionen?	Connaissez-vous nos actions?
Kennen Sie unser Sortiment?	Connaissez-vous notre assortiment?
Kennen Sie unsere Neuheiten?	Connaissez-vous nos nouveautés?
Kennen Sie sich aus bei uns?	Connaissez-vous notre magasin?



Méthodes CLIL

A- Phase

(arriver / activation des connaissances antérieures / acquisition des connaissances)

- Présentation d'une situation /d'un problème
- Activation des connaissances antérieures
- Les apprenants déterminent eux-mêmes quelles ressources il leur reste à acquérir doivent s'approprier et déterminent, comment ils veulent procéder concrètement.

T- Phase

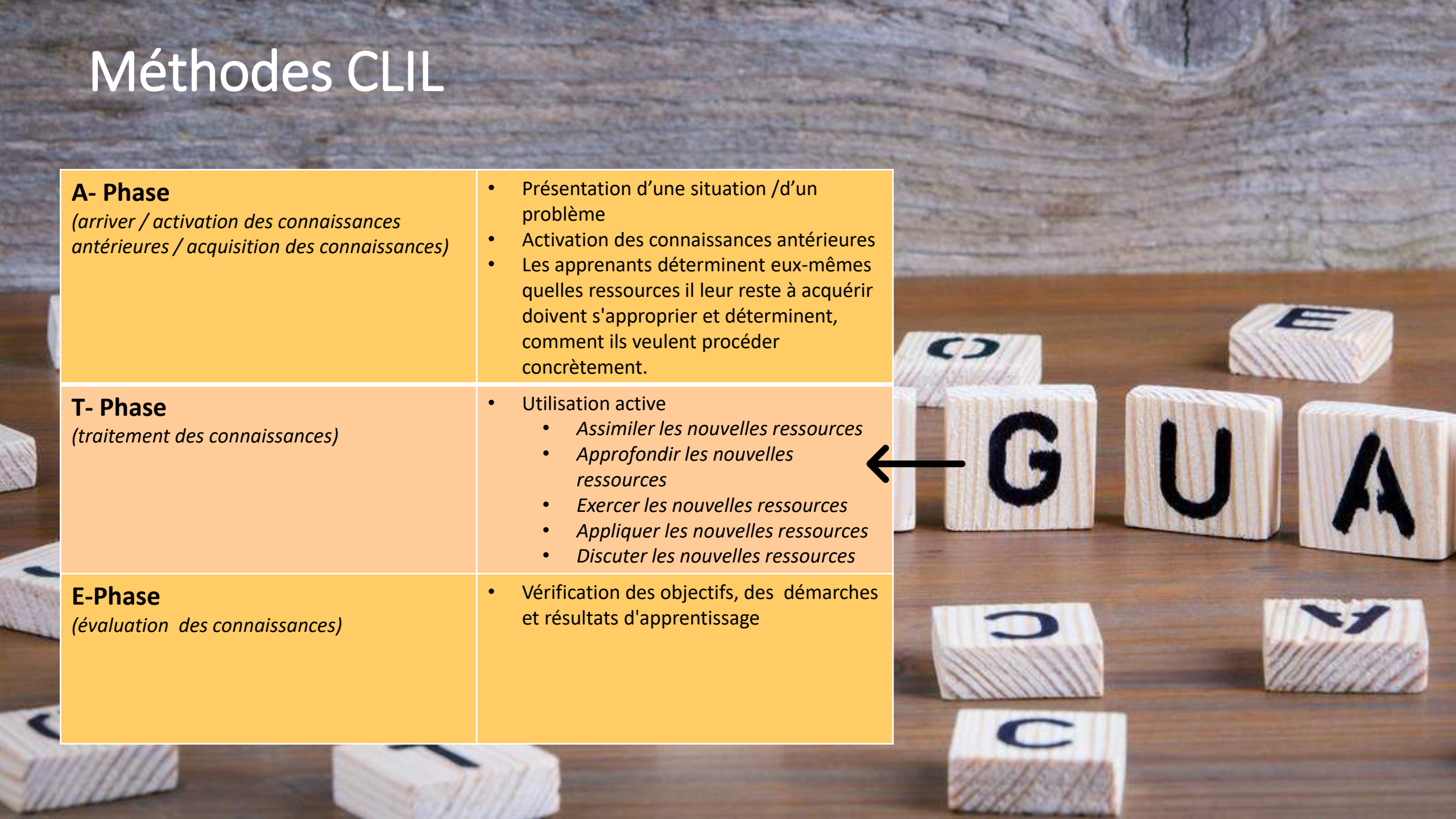
(traitement des connaissances)

- Utilisation active
 - Assimiler les nouvelles ressources
 - Approfondir les nouvelles ressources
 - Exercer les nouvelles ressources
 - Appliquer les nouvelles ressources
 - Discuter les nouvelles ressources

E-Phase

(évaluation des connaissances)

- Vérification des objectifs, des démarches et résultats d'apprentissage



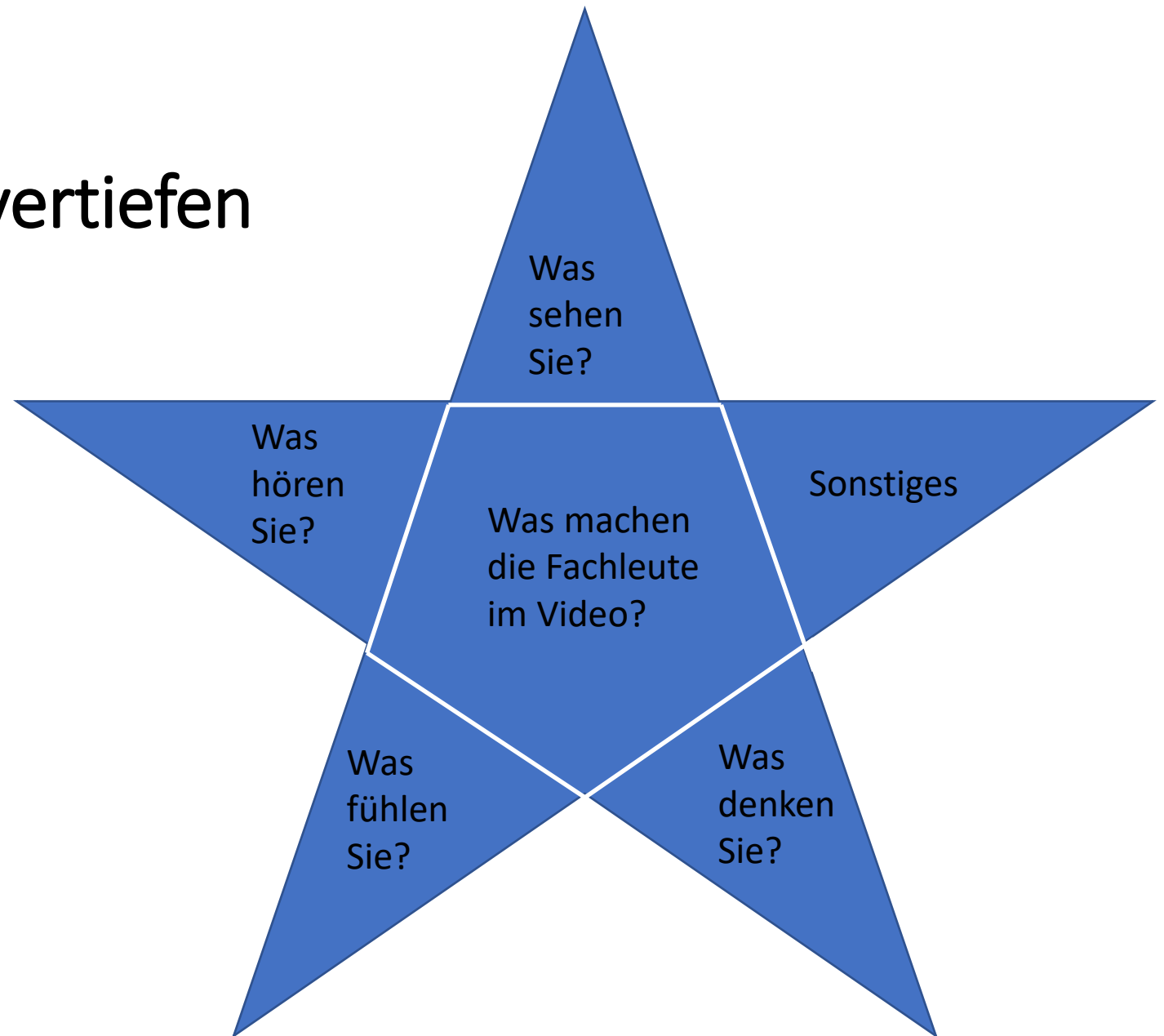
T-Phase

die neuen Ressourcen vertiefen

- <https://www.youtube.com/watch?v=Nu3x5SZrMHo>



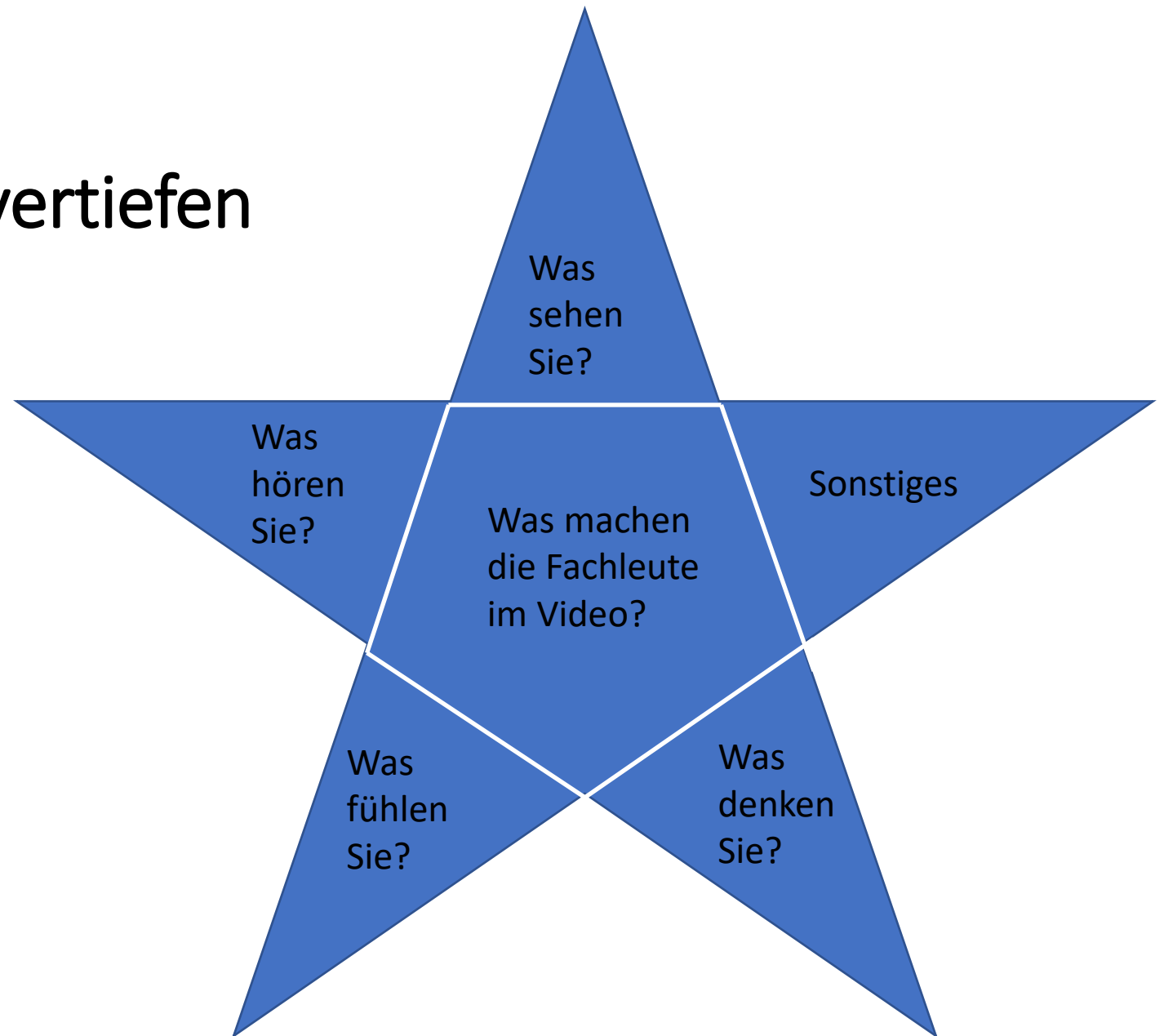
Nur zu schauen!



T-Phase

die neuen Ressourcen vertiefen

- <https://www.youtube.com/watch?v=Nu3x5SZrMHo>



T-Phase - die neuen Ressourcen vertiefen

- Vorteile & Nachteile der Methode?
- Bili oder Immersion?



Approfondir les nouvelles ressources

Analyse d'un première contact avec un client

Mise en œuvre à partir de la pratique avec les étapes centrales de l'action



Aide:

- Renvoyer à la liste de vocabulaire
- Vidéo accessible dans la L1 → Garantie de performance d'accès

Questionnaire:

Instructions basées sur des questions permettent aux élèves de traiter des médias. Le concept de base est basé sur les catégories de la taxonomie de Bloom :

- Identifier la source
- Décrire
 - Qui fait partie du vidéo ?
 - De quoi s'agit-il le vidéo ?
 - Qu'est-ce que sont les points les plus importants ? Les idées ? Les arguments ?
- Expliquer
 - Qu'est-ce que fait le gestionnaire commerce de détail ?
 - Qu'est-ce que sont les mots importants dans le vidéo et qu'est-ce qu'ils veulent dire ?
- Evaluer
 - Est-ce que le spécialiste en commerce de détail oublie des éléments importants ?
 - Est-ce que c'est sont des « blindss pots » ou est-ce que la personne ne sait pas mieux ?
 - Qu'est-ce qu'il fait bien ? Mauvais ?
 - Est-ce que vous auriez des questions au gestionnaire ?
- Language utile

Vertiefung der neuen Kompetenzen

- Analyse d'un première contact avec un client → Vidéo via Konvink
 - Mise en œuvre à partir de la pratique avec les étapes centrales de l'action

Aide:

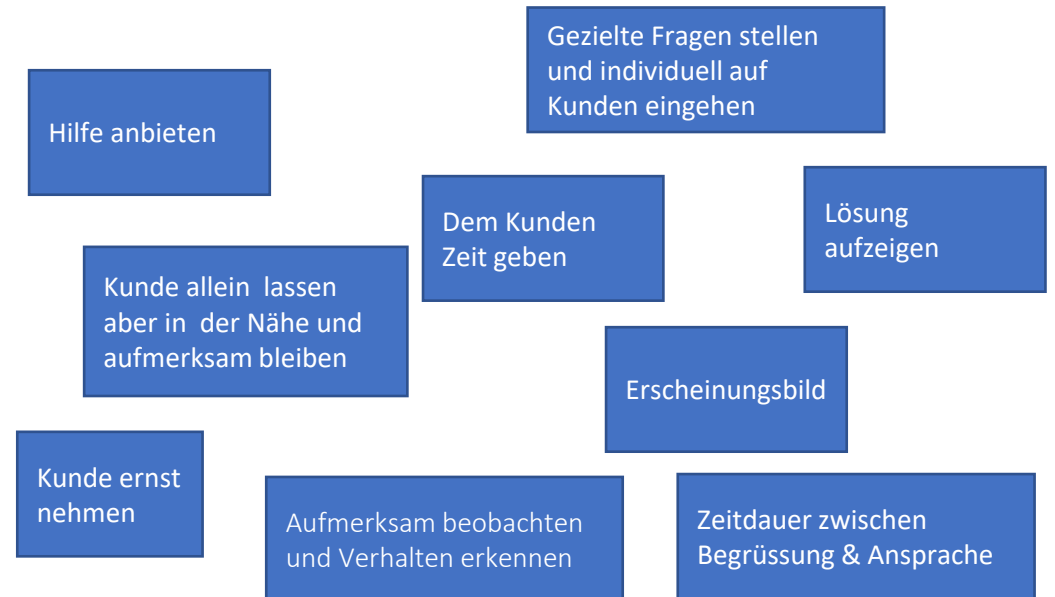
- Renvoyer à la liste de vocabulaire → Vocabulaire élargir

<https://app.konvink.ch/Institution/13/29622/1/List/10289/23986?isPreview=False>

Zuordnung:

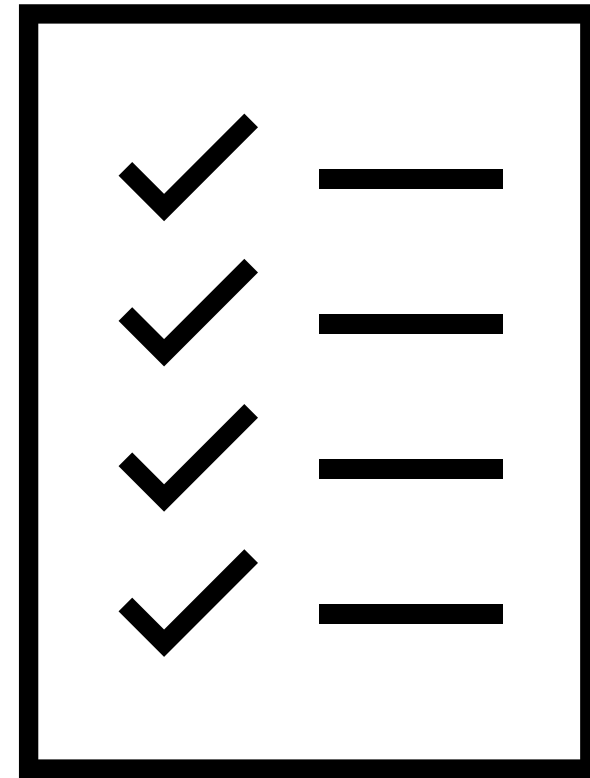
Begrifflichkeiten werden gezielt dem ausgestrahlten Video zugeordnet. Gibt den Lernenden zusätzliche Hilfe und beugt sprachliche Schwierigkeiten vor.

- 1) Ordnen Sie folgende Begriffe der Reihe nach dem Video zu.
- 2) Notieren Sie sich die Zeit, für den jeweiligen Begriff. Einige Begriffe werden Sie nicht zuordnen können.



Wortliste & Chunks

Deutsch	Französisch
zeigen	montrer
sich umsehen	regarder autour / se balader
sich an jemanden wenden	s'adresser à quelqu'un
Die Frage	La question
Ich möchte	j'aimerais
auffallen	constater
Der Unterschied	La différence
gleich aussehen	se ressembler / l'air identique
Recht haben	avoir raison
sich unterscheiden	se distinguer / se différencier
Der Empfang	La réception



Exercer les nouvelles ressources

Jouez avec une personne du groupe un premier contact avec un client et un contact avec un client en attente. Aidez-vous du T-Grid et du questionnaire.

Choisissez parmi les situations trois tâches différentes pour vous entraîner.



Exercer les nouvelles ressources

Aide:

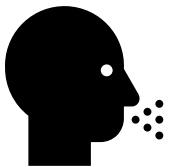
- Groupes de langues mixtes
- Spécifique à la branche
- Situations avec des mots basiques
- Référence à la liste des chunks



Des Situations à jouer

Sans attente	Avec attente
Vous travaillez dans un magasin de meubles. Le client se trouve dans le rayon des canapés. Établissez le premier contact.	Vous travaillez dans un magasin de meubles. Le client se trouve dans le rayon des canapés. Établissez le premier contact.

Sans attente	Avec attente
Vous êtes à la recherche d'un nouveau canapé. Vous ne savez pas si c'est un canapé en tissu ou en cuir. Votre budget est limité.	Vous êtes à la recherche d'un nouveau canapé. Vous ne savez pas si c'est un canapé en tissu ou en cuir. Votre budget est limité et vous devriez pouvoir l'emporter dès aujourd'hui.



Production orale spontanée dans la langue étrangère très difficile. D'où l'importance que les indications soient également disponibles pour le rôle du client, ou que le client soit uniquement incarné par un étudiant de langue maternelle ou un enseignant.

T-Phase

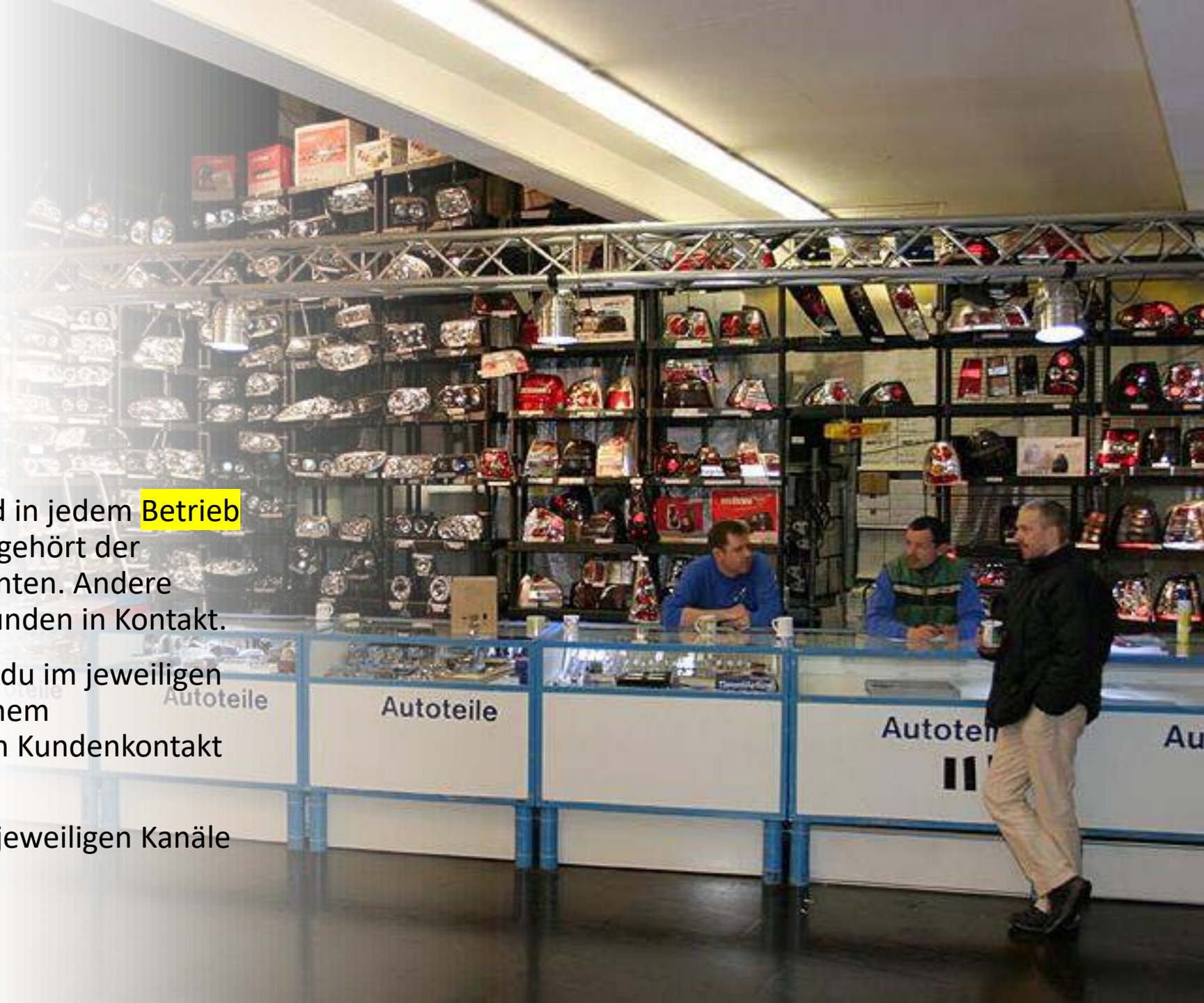
Neue Ressourcen diskutieren

Wie läuft das in deinem Betrieb?

Die **Kanäle** für diesen ersten Schritt sind in jedem **Betrieb** unterschiedlich. In gewissen Betrieben gehört der Videochat zu den wichtigsten Instrumenten. Andere Betriebe sind oft telefonisch mit den Kunden in Kontakt.

Gibt es bei euch interne **Vorgaben**, wie du im jeweiligen Kanal umgehst? Erkundige dich bei deinem **Berufsbildner**, welche Kanäle dir für den Kundenkontakt zur Verfügung stehen.

Finde heraus, welche Vorgaben für die jeweiligen Kanäle bestehen.



Méthodes CLIL

A- Phase

(arriver / activation des connaissances antérieures / acquisition des connaissances)

- Présentation d'une situation /d'un problème
- Activation des connaissances antérieures
- Les apprenants déterminent eux-mêmes quelles ressources il leur reste à acquérir doivent s'approprier et déterminent, comment ils veulent procéder concrètement.

T- Phase

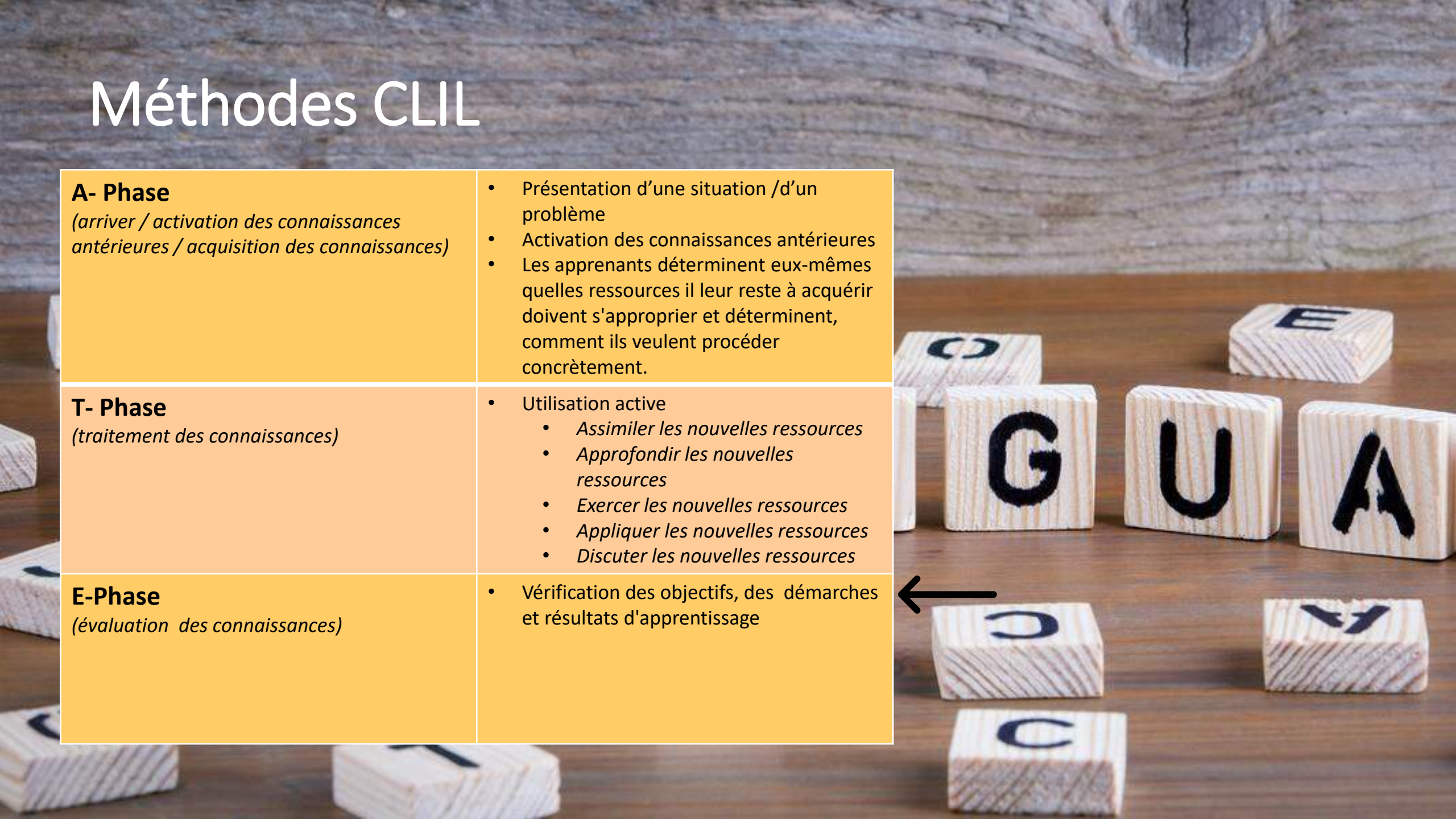
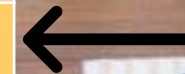
(traitement des connaissances)

- Utilisation active
 - Assimiler les nouvelles ressources
 - Approfondir les nouvelles ressources
 - Exercer les nouvelles ressources
 - Appliquer les nouvelles ressources
 - Discuter les nouvelles ressources

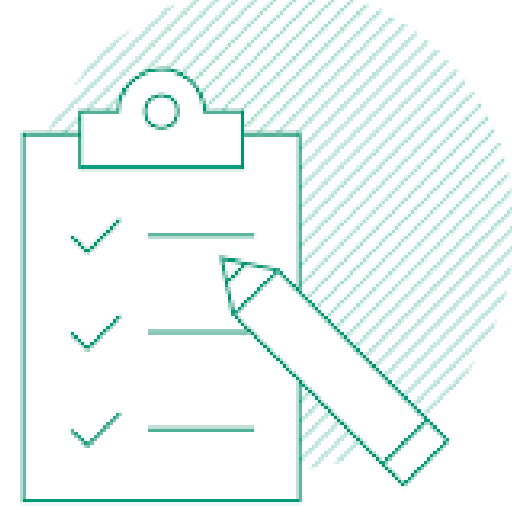
E-Phase

(évaluation des connaissances)

- Vérification des objectifs, des démarches et résultats d'apprentissage



E- Phase: Vérification des objectifs



Aspects essentiels du première contact avec le client

➤ Demande moi – raconte moi

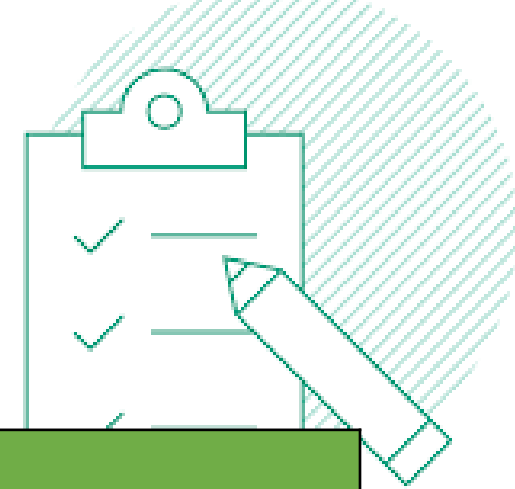
Les élèves reçoivent une feuille de papier qu'ils doivent plier horizontalement en deux. Dans la partie supérieure, ils écrivent "Demande moi" comme titre, dans la partie inférieure "Raconte moi". Les élèves doivent en choisir deux sujets traités, un qu'ils connaissent bien et un autre avec lequel ils ne sentent pas encore à l'aise. Les deux thèmes sont écrits sous les deux titres. Les apprenants ont un peu de temps pour vérifier les faits concernant leur thème "Raconte moi". Les feuilles sont nommées et accrochées dans la salle de classe. Par la suite, chaque élève cherche un autre élève comme expert, ou inversement on reprend soit-même le rôle d'expert.

➤ Boucle des questions

Les questions et les réponses correspondantes sont écrites séparément sur des cartes, qui sont mélangées et distribuées aux élèves. Quelqu'un commence et pose la première question. L'apprenant qui a la carte-réponse correspondante répond à la question. Il peut alors poser la question suivante, et ainsi de suite. On peut bien sûr demander aux apprenants de préparer eux-mêmes les questions et les réponses avant le jeu et de les écrire sur des cartes.

E- Phase: Vérification des objectifs

Boucle des questions



Question	Réponse
Terminez la phrase : En magasin, il est particulièrement important que la cliente se sente...	...immédiatement bien accueillie
C'est quoi la règle générale de l'approche?	S'approcher dans les premières 3'0 secondes. Selon la situation, il faut prévoir plus ou moins de temps.
	S'approcher au client de façon ouverte et cordiale.
Par quels canaux le premier contact peut-il être établi ?	Téléphone, Internet, Magasin
A quoi faut-il faire attention lors de l'accueil du client ?	Heure de la journée, âge, clientèle régulière
Combien de temps dois-je attendre entre l'accueil et l'entretien de vente ?	La règle est de compter deux à trois minutes.

Enseignement bilingue

- Création d'un enseignement bilingue
 - Intégrer l'enseignement des langues dans les cours spécialisés
- Création d'un enseignement immersif
 - Enseignement dans la L2

