

La préparation des JPO

Portes ouvertes au lycée

Classe de seconde

AGOrA : 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

ACCUEIL : 1.2 Prendre contact avec le public

MRC et MCV : 3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client

Autres BCP Tertiaires : Communiquer professionnellement

Votre mission

Vous allez participer aux Portes Ouvertes de l'établissement.

- Accueillir les familles
- Renseigner les visiteurs
- Donner une bonne image du lycée
- Aider à préparer les espaces d'accueil

Vous représentez votre lycée : votre attitude est importante !

Lancement – Pourquoi les portes ouvertes ? 10 min

Objectif : Faire comprendre aux élèves qu'ils représentent le lycée.

Discussion rapide : Questions à poser

0.1 Quelles sont les raisons qui poussent les familles à venir aux Portes Ouvertes ?

.....

0.2 Qu'attendent-elles vraiment ?

.....

0.3 Quels sont les détails qui font qu'un visiteur a une opinion positive ou négative du lycée ?

.....

0.4 Qu'est-ce qui peut rassurer une famille hésitante ?

.....

Activité 1 – Jeu de rôle : Accueillir une famille

Objectif : Faire comprendre aux élèves qu'ils représentent le lycée.

Ateliers tournants (3 ateliers de 20 min = 60 min) : le professeur tourne dans les groupes

Par binômes : Un élève joue la famille, l'autre l'élève ambassadeur. Puis inversement des rôles

1.1 Simuler les situations d'accueil

En binôme...

Rôle : La famille visiteur

Rôle : Élève ambassadeur (ou guide)

Situations à simuler

- Parent inquiet pour l'orientation
- Parent qui pose beaucoup de questions
- Famille qui arrive sans savoir où aller
- Timide qui hésite
- Ne sait pas répondre à la demande d'un parent

Démarche

- dire bonjour - se présenter - guider la famille - répondre simplement - conclure poliment

1.1 Indiquer les points forts de votre simulation d'accueil

.....

1.2 Lister les points de vigilance ou les axes de progrès

.....

Activité 2 – Les questions fréquentes des familles

Groupe de 3 ou 4

Préparez-vous à répondre aux interrogations principales des futurs élèves et de leurs parents.

2.1 Lister 10 questions susceptibles d'être posées par les familles

.....

2.2 Préparer des réponses simples, claires et honnêtes à ces 10 questions

.....



Activité 3 – Audit des espaces / Check-list accueil

En conservant le groupe

3.1 Lister les vérifications à faire avant l'arrivée des familles

.....

3.2 Lister et présenter à tous 3 conseils & 3 erreurs

3 Conseils importants	3 Erreurs à éviter
<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•

3.3 Formuler autrement les phrases à éviter

À éviter	Reformuler / à Privilégier
« Je ne sais pas »	
« C'est nul »	
« J'en ai marre de ce lycée »	
Regarder son téléphone	

Les familles retiendront :

- Votre accueil
- Votre attitude
- Votre sourire
- Votre sérieux

Vous êtes l'image de votre lycée !



Objectif : Construire la charte des portes ouvertes

Mise en commun (15 min)

« Correction » collective et synthèse (cf diaporama)

Attribution des rôles (5 min)

- Accueil à l'entrée du lycée
- Accompagnement des visiteurs
- Présentation des ateliers
- Aide logistique et début et fin de journée