

LA PRISE DE CONTACT À DISTANCE

BAC PRO MCV	Savoirs associés
BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client	<ul style="list-style-type: none">- Les bases de la communication- Les différentes étapes de la vente- La prise de contact
OBJECTIFS : Favoriser l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) à travers la méthode CROC	

FOOT LOCKER



Année de création : 1974

Nationalité de l'entreprise : Américaine

Siège social : New-York

Type d'unité commerciale : unité physique

Vente en ligne : oui

Nombre de points de vente en France et à l'étranger : 3460

Chiffre d'affaires de la filiale française : 270 207 500 euros

Concurrents : Courir, JDsport, Newbalance

Vous réalisez votre PFMP au sein du magasin de sport Foot Locker O'Parinor situé à Aulnay-sous-bois en Seine-Saint-Denis en tant que vendeur(se) conseil.

Vous assistez votre tuteur, Derrick, dans la gestion du suivi des commandes clients physique ou en ligne, et dans le traitement des réclamations. Votre rôle consiste à l'aider à surveiller les commandes, répondre aux questions des clients et résoudre les problèmes qui pourraient survenir durant le processus.



MISSION 1 – LA PRÉPARATION DU SCRIPT

La préparation d'un script téléphonique permet de communiquer clairement une information tout en préservant la relation client. Un bon script aide à structurer l'appel, à proposer des alternatives concrètes et à anticiper les questions du client. Il évite l'improvisation qui pourrait créer de la confusion ou aggraver la frustration. Cette préparation permet aussi d'exprimer de l'empathie de façon appropriée et de conclure l'échange sur une note constructive. En somme, c'est un outil qui transforme un message décevant en une interaction professionnelle favorisant le maintien de la confiance du client.

1.1 Préparer l'appel téléphonique du client en complétant la fiche téléphonique (annexe 1)

Ressources à disposition

- Méthode CROC (document 1)
- Commande client (document 2)

MISSION 2 – LA CONSTRUCTION DE LA B.D

La gestion des appels concernant les produits en rupture de stock est importante pour le service client. L'annonce d'une indisponibilité et la proposition d'alternatives requièrent une approche structurée et efficace. Une bande dessinée dans un format numérique permettrait d'illustrer clairement les étapes et techniques de communication à adopter lors de ces situations.

CONSEIL / L'élève crée une adresse de messagerie « POUBELLE » en veillant à limiter son identification

2.1 Rédiger l'échange téléphonique entre Pierrick et son client dans le respect de la méthode CROC (sur feuille)

2.2 Concevoir la BD dans un format numérique en associant les étapes :

- Illustration des planches de la B.D.
- Réalisation de la page de couverture
- Création du générique de la BD
- Élaboration de la lecture vocale de la BD

2.3 Déposer le fichier sur l'espace collaboratif « NOM_titre_jj-mm-aaa »

2.4 Présenter votre réalisation à la classe

Ressource à disposition

- Illustration des planches BD : HuggingFace <https://huggingface.co/spaces/jbilcke-hf/ai-comic-factory>
- Création d'un visuel : Canva https://www.canva.com/fr_fr/generateur-image-ia/
- Musique : Mubert <https://mubert.com/>
- Synthèse vocale par IA <https://www.naturalreaders.com/index.html>



Document 1 – Méthode CROC

CROC

La méthode CROC permet de structurer un appel téléphonique selon les étapes suivantes :

C pour contact, prise de contact : saluer, se présenter, vérifier l'identité du client

R pour raison, raison de l'appel : exposer le motif de l'appel

O pour objectif de l'appel : fixer l'objet de l'appel

C pour conclusion de l'appel : récapituler, remercier, saluer.

Document 2 – Commande client

Voir ma boutique

HMRPZRQRY de Jules DUMONT 27/02/20N

En attente de réapprovisionne... Mettre à jour l'état Imprimer la commande

M. Jules DUMONT #2
Plus de détails
Visiteur Invité
Client (par défaut)

PRODUITS (1)

Produit	Prix unitaire	Quantité	Disponible	Total
Air Jordan verte - peinture 44	120,00 €	2	1	120,00 €

E-mail
jules.dumont93@courriel.fr
Téléphone : 06.33.24.40.64
Vendeur : Derrick
Commandes validées : 0

Adresse de livraison
Jules DUMONT
5 rue du Bac
93600 Aulnay-sous-bois
France
Adresse de facturation
Jules DUMONT
5 rue du Bac
93600 Aulnay-sous-bois
France

HMRPZRQRY Bon de réservation remis au client 3/03/20N

TOTAL
120,00 €

Information sur la commande
Contacter rapidement le client par téléphone pour proposer une paire de *Air Jordan 44* en rouge en l'absence de vert
Raison (confidentielle) : erreur sur le comptage du stock réel, 1 seule paire disponible en vert 44 ; rupture de stock chez notre fournisseur



Annexe 1 – Fiche téléphonique

Date	10/03/20N	CONTACT Nom et prénom	Jules DUMONT
SCRIPT			
Effectuer la prise de contact	<p>Bonjour, je souhaite parler à monsieur Jules. C'est bien vous ? Je suis Derrick de Footlocker O'Parinor.</p> <p>Raison de l'appel : Je vous appelle concernant la paire de baskets Air Jordan que vous avez commandé auprès de mon collègue. Est-ce bien le cas ?</p>		
Objet de l'appel	<p>Vous pouvez la récupérer dès maintenant avec le bon que nous vous avons remis le 3 mars. Un vendeur vous accueillera.</p>		
Prise de congé	<p>Je vous remercie et nous vous attendons dans votre magasin Footlocker.</p>		

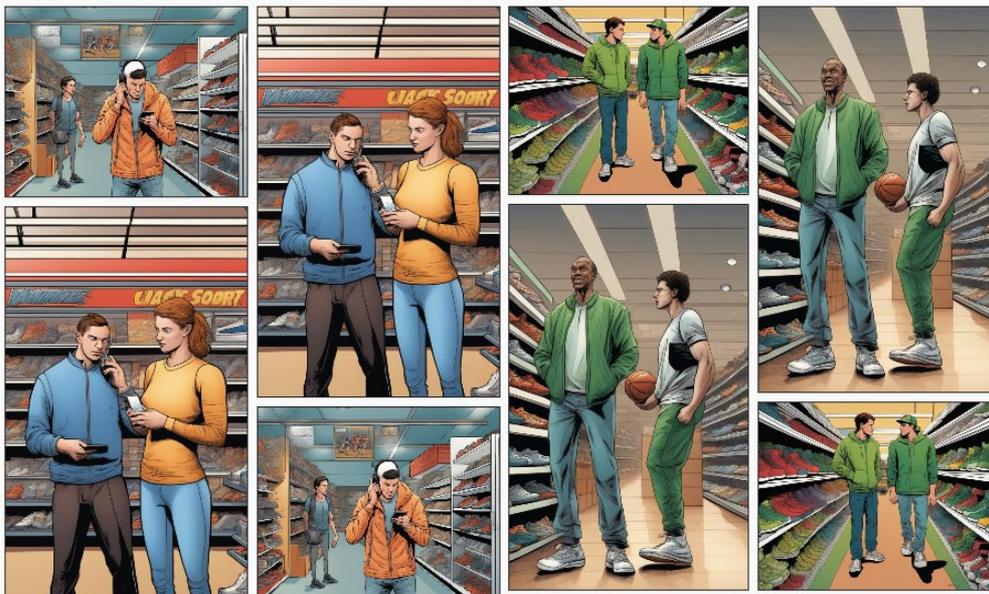


2.1 Rédiger l'échange téléphonique entre Derrick et son client dans le respect de la méthode CROC (sur feuille)

Proposition d'un dialogue de la BD :

- Bonjour, je souhaite parler à monsieur Jules. C'est bien vous ? Je suis Derrick de Footlocker O'Parinor.
- Oui, c'est bien moi !
- Je vous appelle concernant la paire de baskets Air Jordan que vous avez commandé auprès de mon collègue. Est-ce bien le cas ?
- Oui, c'est pour mon fils, il n'y avait plus de couleur rouge et j'avais donc commandé une paire verte.
- Exactement, vous pouvez la récupérer dès maintenant avec le bon que nous vous avons remis le 3 mars.
- Très bien, je vais passer en fin d'après-midi vers 18 heures.
- Parfait ! Un vendeur vous accueillera. Je vous remercie et nous vous attendons dans votre magasin Footlocker. À Bientôt !
- Merci, à bientôt !

Illustration des planches de la B.D.



Plusieurs styles de création sont possibles :

← style 1

style 2 →



Réalisation de la page de couverture



Proposition d'une image Air Jordan verte

Render Original Royalty-Free Music with Mubert

Popular playlists

All playlists

By using this website you agree to our use of Cookies to personalize your experience (learn more in [Privacy Policy](#))

3°C Pluie fine

Rechercher

05:23 13/03/2025



Création du générique de la BD

The screenshot shows the Mubert website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Pricing' and 'Blog' links, and buttons for 'Become Affiliate', 'Log In', and 'Sign Up'. A purple banner below the navigation bar reads 'Join Affiliate Program - Earn 30% from every customer'. The main content area is divided into three steps: 1. Enter prompt or upload image (with a text input containing 'Image is selected'), 2. Set type (dropdown menu set to 'Track'), and 3. Set duration (timer set to 00:45). Below these steps are options to choose from 'Genres', 'Moods', or 'Activities'. A 'Generated tracks' section shows two tracks: '445x297' and 'air-jordan-1-low-pine-green-553558-301-pi...'. A 'Downloaded' toggle is visible. A sidebar on the left contains 'My generated tracks', 'Go Premium', and 'EXPLORE' categories like Moods, Genres, Themes, Playlists, Instruments, and BPM. A 'BETA' section includes 'Artists' and 'Endless Stream'. A cookie consent banner is at the bottom of the page.

Téléchargement de la musique

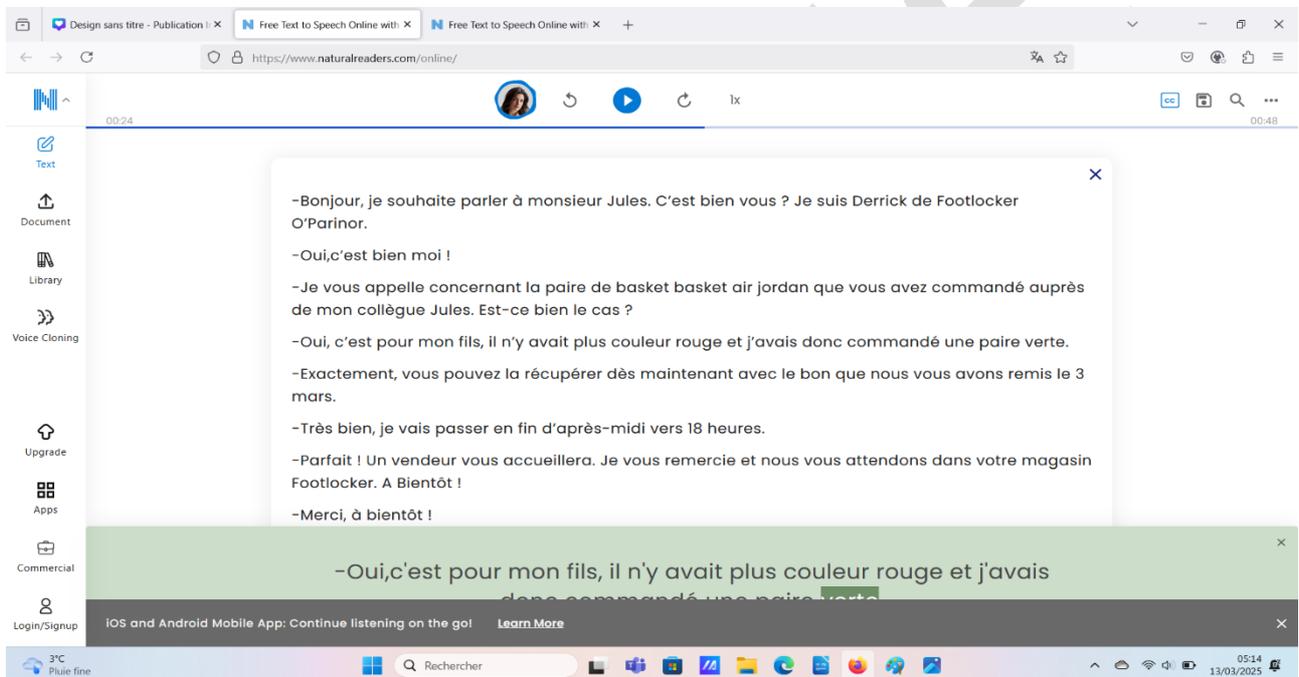
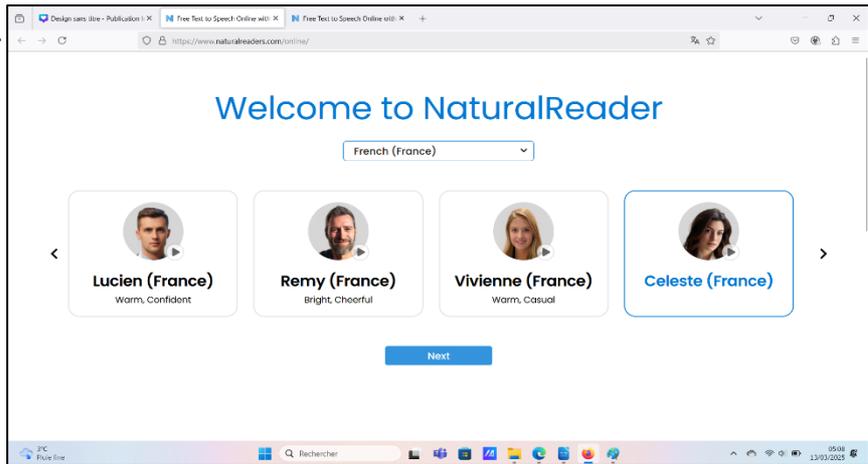
The screenshot shows the Mubert website with a 'Enjoy Your Free Track!' dialog box. The dialog text says: 'As part of your Free Ambassador Plan, you can generate and download amazing music for everyone, please add a link to mubert.com in your content's description when you share it. If you'd prefer not to add attribution, you can upgrade to remove this requirement. For example: Music generated by Mubert https://mubert.com/render'. There are 'Skip for now' and 'Upgrade For No Attribution' buttons. A file explorer window is open, showing a list of downloaded files: 'air_jordan_1_low_pine_green_553558...df3004215ae6bd2256a1c4d3a(1).mp3', 'air_jordan_1_low_pine_green_553558...f6ddf3004215ae6bd2256a1c4d3a).mp3', 'air_jordan-1-low-pine-green-553558-301-pic2-1100x772.jpg', and '445x297.jpg'. A 'Mubert API' link is visible in the bottom left corner.

Le fichier est disponible dans le fichier compressé .Zip en pièce jointe du mail.



Élaboration la lecture vocale de la BD

Une personne pour lire le texte.
Nous allons choisir Céleste.
Transcription du texte, puis
téléchargement du son.



Le fichier du son est disponible dans le fichier compressé .Zip en pièce jointe du mail.



Remarque : pour certains auteurs, le téléchargement est payant. On peut alors proposer aux élèves de sélectionner un auteur gratuit, ou alors de choisir d'autres auteurs sur d'autres sites comme « Convertisseur de texte en parole avec voix naturelles » (lien : <https://speechgen.io/fr/>).

