**Présentation de la situation d’accueil**

**dans une salle de sport**

|  |
| --- |
| **Intentions pédagogiques :** Le marché de la forme est un secteur qui recrute actuellement les jeunes diplômés à partir du baccalauréat avec une formation en accueil et coaching. Keep cool est une enseigne de salle de sport implantée dans toute la France. Il y a environ 200 franchises. L’environnement est très concurrentiel, la salle doit veiller en permanence à satisfaire et fidéliser ses abonnés. Des évènements inattendus ou planifiés peuvent amener à fermer la salle tout en maintenant sa relation commerciale avec ses adhérents.Cette séquence, prévue pour la classe de première, va permettre de développer des compétences liées à la fidélisation des clients en utilisant la démarche qualité et les réseaux sociaux. Elle aborde la démarche de projet qui pourra être développée en classe de Terminale. |
| **Thème de travail :** Développer la relation commerciale |
| **COMPÉTENCE(S) VISÉE(S) :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bloc 1** : Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil | **Bloc 2** : Gestion l’information et des prestations organisationnelles | **Bloc 3** : Gestion de la relation commerciale |
| 1.2 Prendre contact avec le public | 2.1 Gérer l’information | 3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale |
| 1.3 Identifier et traiter la demande | 2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil | 3.2 Satisfaire et fidéliser le public |
| 1.4 Traiter la demande |  |  |

 |
|  |
| **Objectifs :**FIDÉLISER LA CLIENTÈLERéaliser un projet sur La relation Digitale |
| **Durée :**4 heures classe entière et 8 heures en demi-groupe |
| **Conditions organisationnelles**Matériels : ordinateur, vidéoprojecteur, tablette numérique ou Smartphone de l'élèveUn espace professionnel avec une borne d'accueil équipée intégrant certains éléments **Les élèves sont en tenue professionnelle.** |
| **Contexte :** la séquence DÉBUTE FIN septembre-octobre en classe de première, après une seconde Famille de Métiers de la Relation Clients et 6 semaines de PFMP. |

|  |
| --- |
| **Pré-requis :** Compétences communes de la Seconde Famille Métiers de la Relation ClientExpériences en PFMP Expériences personnellesLes bases de la communication La connaissance des modes opératoires d’une application.  |
| **DÉROULEMENT****Séance 1****Activité 1 : La présentation du contexte général du marché de la remise en forme et de la salle KeepCool ( 2h classe entière) (Préparer)****Cette première séance permet aux élèves de découvrir le marché de la forme en France et les activités proposées dans une salle de sport.**Diffuser la vidéo en introduction à la classe entière pour la découverte générale des métiers de l’accueil dans une salle de sport. Échanger avec les élèves sur la vidéo (rappel des pré-requis les bases de la communication, Expériences, Pfmp).Organisation du travail :Travail en 4 groupes d’élèves qui ont chacun des recherches différentes :* Groupe 1 : le marché de la remise en forme

<https://www.sports.gouv.fr/guide-creation-entreprise/files/centre-de-remise-en-forme.pdf>* Groupe 2 : la vidéo

<https://www.youtube.com/watch?v=Yy-oVCKO8FA&t=2s>* Groupe 3 : le site Keepcool.fr
* Groupe 4 : le site <https://jobs.keepcool.fr/>

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès des autres à la classe à l’aide d’un diaporama. Évaluation formative à l’aide d’un quizz avec l’outil Socrative ou Kahoot. |

|  |
| --- |
| **Séance 2****Activité 2 : Adopter une démarche qualité au niveau de l’accueil (Préparer et agir) ( 2h X ½ groupe)****Objectifs :****Comprendre l’intérêt de la démarche qualité au niveau de l’accueil****Adapter la démarche à l’organisation****Mission 1  Identifier l’enjeu de la qualité à l’accueil physique :**À l’aide d’un document, l’élève apprécie l’enjeu de la qualité à l’accueil et de son outil : la charte d’accueil, en travail individuel.**Mission 2 Réaliser une charte d’accueil** (possibilité en co-intervention lettres)À partir du document 2 du dossier élève et du site <https://www.keepcool.fr/> les élèves doivent réaliser une charte d’accueil pour l’enseigne KeepCool, en tenant compte des mesures sanitaires.La classe est en demi-groupe, travail individuel, correction collective permettant d’élaborer la charte et réalisation finale individuelle sur logiciel Canva, publisher… |
| **Séances 3 et 4****Activité 3 : Développer la relation commerciale (Agir) (2 X 2 h en demi-groupe)****Les objectifs des séances 3 et 4 sont de permettre aux élèves de simuler des situations d’appels téléphoniques afin de prospecter de nouveaux adhérents puis des situations en face à face pour finaliser leur inscription**.Le gérant de la salle Keep Cool a eu la possibilité de récupérer le fichier client d’une salle de sport voisine qui cesse son activité.**Mission 1 : Caractériser le logiciel d’inscription**Travail individuel**Mission 2 : Créer un mail d’offre commerciale**Travail individuel**Mission 3 : Réaliser un appel sortant**Simulations en groupe d’appels sortants, enregistrés et évalués grâce à une grille co-construite.Une grille d’évaluation est proposée.**Mission 4 : Réaliser les inscriptions**Simulations en groupe, des inscriptions en face à face, filmées et évaluées grâce à une grille co-construite. |

|  |
| --- |
| **Séance 5****Activité 4 : Développer la relation client via les réseaux sociaux (Agir + Réfléchir) (2 H classe entière)****Les objectifs :****Identifier les outils digitaux de communication****Contribuer à la mise en place d’un projet**Les salles de sport ont la nécessité de communiquer via les réseaux sociaux. Ces outils permettent de répondre à leurs besoins à distance de la salle.L’objectif de l’activité est également de les faire travailler autour d’un projet dès le début de la classe de première afin de développer des compétences mobilisées et/ou mobilisables en PFMP et dans la construction du chef d’œuvre.**Mission 1 : Identifier les différents outils de communication (1h) en individuel**Les élèves vont identifier les outils : Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, Blog, appli de la salleQR code + le lien :<https://www.pellerin-formation.com/comment-les-salles-de-sport-communiquent-elles-sur-les-reseaux-sociaux/#:~:text=Les%20salles%20de%20sport%20font,de%20bouche%20%C3%A0%20oreille%20pour> |
| Un tableau présentant les outils à repérer ainsi que leurs caractéristiques et avantages est à construire : travail individuel, mise en commun, synthèse à effectuer par le groupe.**Mission 2 : Identifier les besoins de la clientèle (1h en individuel)**Les coaches sportifs de la salle ont repéré des besoins de leur clientèle lorsque la salle n’est pas accessible.Cette mission permet d’adapter les services proposés à la clientèle et de proposer des solutions pertinentes. Travail individuel.**Mission 3 : Contribuer à la mise en place d’un projet de continuité en distanciel (Agir+Réfléchir) (2H X1/2 groupe)**Cette mission permet d’aborder la méthodologie de projet et être force de proposition pour contribuer à l’amélioration des services proposés.**Synthèse :**À co-construire avec les élèves.**Notions** : satisfaction, fidélisation, charte, qualité, utilisation réseaux sociaux, méthodologie de projet...Créer une carte mentale avec Canva ou avec l’outil de l’ENT |

|  |
| --- |
| **Modalités d’animation :** Professeur seul ou en co-intervention |
| **Modalités d’évaluation**formatives (y compris sur les simulations) et Sommatives (QUIZZ, simulations sur d'autres cas et en fin de séquence)***ENRICHISSEMENT DU LIVRET DE COMPÉTENCES EN VUE DES CERTIFICATIONS E31 et E32*** |
| **Transversalités**Arts appliqués (charte d’accueil), lv1 Lv2 (vocabulaire accueil), LETTRESÉconomie droit (les clauses de la confidentialité) |
| **PROLONGEMENTS**La mesure de la satisfaction client (Collecte des informations, questionnaires, analyse, propositions…)PROJETCHEF D’ŒUVRE |