

# CONTEXTE #1

## L'accueil à la réception d'un hôtel

Vous êtes élève en 2<sup>o</sup>MRC et en stage à l'hôtel IBIS.

Votre responsable souhaite vous familiariser avec l'accueil des clients.

Il vous confie les missions suivantes :

- Observer l'agent d'accueil et ses missions.
- Proposer une technique d'accueil ainsi que les softskills qu'il faut développer pour devenir un bon hôte d'accueil et satisfaire le client.
- Mettre en place une grille qui servira à évaluer les missions d'accueil dans une situation réelle d'accueil.



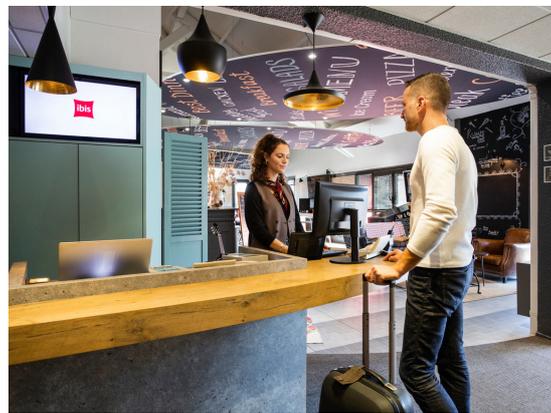
Hôtel Ibis Style  
République Le Marais  
9, rue Léon Jouhaux  
75010 PARIS

**Dormez  
comme vous  
êtes !**

↓ EN SAVOIR PLUS ↓

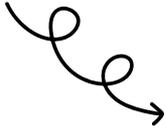
### Les plus de l'hôtel

À 30 m de République, l'ibis Styles Paris République est tout compris (all inclusive) : petit déjeuner + wifi offert. Au coeur de Paris, pour séjour famille ou solo (chambre single à tarif "low cost"). Quartier Marais et 5 lignes de métro à 2 min à pied.



Élément jusqu'à présent emblématique dans un hôtel, le desk d'accueil est désormais supprimé du paysage. Dès l'arrivée des clients, un membre de l'équipe « ibis Smile Team » vient au contact du visiteur pour effectuer son check-in autour d'un verre au bar ou dans d'autres espaces confortables du lobby.

Ce nouveau format permet d'accroître la mobilité des collaborateurs et le contact avec le client. Malgré l'essor des solutions technologiques, l'humain reste l'élément central d'un accueil réussi. Le SBAM reste notre crédo ! (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci)



# CONTEXTE #1

## L'accueil en entreprise proposant des services : **fiche de mission**

### Vos compétences

- Vous avez à cœur d'améliorer continuellement la qualité des services de l'hôtel. Curieux(se) et ouvert(e), vous aimez apprendre.
- Vous partagez les valeurs de passion client, d'entraide, de professionnalisme, d'honnêteté.
- Vous êtes organisé(e), autonome, et maîtrisez l'informatique.
- Vous avez de bonnes compétences rédactionnelles, vous êtes à l'aise au téléphone et vous parlez français et anglais.
- Enfin, vous aimez la vente et avez un très bon relationnel client, vous êtes de nature dynamique, souriante et très organisée !



Réception 24h/24

### JE SUIS HÔTESSE D'ACCUEIL

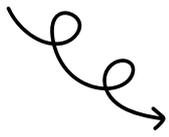
- J'assure un accueil personnalisé et chaleureux par mail et téléphone, je représente l'image de l'entreprise.
- Je suis un « facilitateur » reconnu au sein de l'établissement en transmettant les diverses communications.
- Je traite les réservations individuelles et j'envoie les confirmations tout en maîtrisant les offres tarifaires.
- J'apprécie de m'investir pour satisfaire la clientèle.
- Je fidélise la clientèle de manière à l'accueillir de nouvelles fois dans l'entreprise.

### LES COULISSES DE MON MÉTIER

- Accueillir les clients
- Assurer le check-in et check-out
- Faciliter le déroulement du séjour du client avant, pendant et après sa venue.
- Etablir la facturation et l'encaissement en garantissant un service exceptionnel.
- Assurer le suivi et la remise de la caisse journalière.
- Proposer une expérience personnalisée pour le client
- Fidéliser la clientèle
- Promouvoir les équipements de l'établissement, améliorer le séjour des clients en proposant des services.

## Fiche d'évaluation de l'accueil chez IBIS

GRILLE D'EVALUATION : VISITE MYSTERE					
Nom enquêteur :		Date :	Durée de la visite :		
Hôtel :		Ville :			
Domaine évalué	Critères évalués	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Accessibilité	Emplacement de l'hôtel				
	Facilité de stationnement				
	Repérable facilement				
	Horaires d'ouverture				
Accueil	Amabilité				
	Disponibilité				
	Tenue professionnelle				
Praticité	Facilité de circulation				
	Accessibilité des chambres				
	Repérage des produits				
Hôte (sse) d'accueil	Accessibilité des personnels de l'accueil				
	Disponibilité				
	Amabilité				
	Compétence				
Ambiance générale	Conseils donnés				
	Propreté				
	Rangement				
	Éclairage				
	Nature et volume de la musique				
Attente de prise en charge	Odeurs diffusées				
	Temps d'attente à l'accueil				
	Amabilité de l'hôte (sse)				
	Moyens de paiement possible				
REMARQUES :					
Proposition du programme fidélité					



# CONTEXTE #2

## L'accueil en supermarché

Vous êtes élève en 2<sup>o</sup>MRC et en stage à Leclerc de Castres.  
 Votre responsable souhaite vous familiariser avec l'accueil des clients.  
 Il vous confie les missions suivantes :

- Observer l'agent d'accueil et ses missions.
- Proposer une technique d'accueil ainsi que les softskills qu'il faut développer pour devenir un bon hôte d'accueil et satisfaire le client.
- Mettre en place une grille qui servira à évaluer les missions d'accueil dans une situation réelle d'accueil.



E.Leclerc Castres  
 Lieu dit Plombière  
 Route de Lautrec  
 81100 Castres  
 Tél. : 05 63 51 75 75



↓ EN SAVOIR PLUS ↓

### Nos Magasins Spécialisés et Services

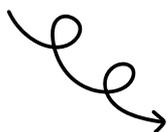
Location	Où nous trouver ?	Horaires d'ouverture
Espace Culturel		Lundi : 9h à 19h30 Mardi : 9h à 19h30 Mercredi : 9h à 19h30 Jeudi : 9h à 19h30 Vendredi : 9h à 19h30 Samedi : 9h à 19h30 Dimanche : Fermé
Click and Collect		
Drive	E.Leclerc Parapharmacie Lieu Dit "Plombières" Route De Lautrec 81100 Castres Tél. : 05 63 75 30 03	
Optique		
Station Service		



Grâce à l'incarnation de l'esprit « PEPS » : Passionné, Engagé, Professionnel et Sympa, l'hôte (esse) d'accueil démontre un réel sens de l'accueil et du service client, ainsi qu'une grande aisance relationnelle.

Pour réussir en tant qu'hôte d'accueil, vos qualités humaines sont essentielles.  
 Le client doit vous voir et reconnaître que vous êtes un employé Leclerc grâce au gilet bleu et au foulard de l'enseigne .

# CONTEXTE #2



## L'accueil en supermarché : fiche mission

### POURQUOI J'ASSURE

Parfaitement à l'aise avec l'outil informatique, je suis rigoureuse et organisée et je sais rester disponible en toutes circonstances.

Sens du service client

Écoute

Aisance relationnelle

#### JE SUIS HÔTESSE D'ACCUEIL

Question sur une promotion en cours, carte fidélité, retour d'un produit, échange, il y a mille raisons de se rendre à l'accueil d'un magasin E.Leclerc. C'est là que je travaille.

Je connais les rayons comme ma poche mais aussi la politique commerciale, les équipes et les procédures en vigueur dans mon magasin.

Quand un client passe me voir, je fais le maximum pour essayer de lui apporter la solution qui le satisfasse.

#### LES COULISSES DE MON MÉTIER

Orientation du client ; réalisation des opérations de remboursement ; renseignement sur les opérations en cours (mécanisme promotionnel, catalogue, erratum...), gestion de services tels que la distribution de papier cadeau, de jetons pour les « caddies », de monnaie...

Écoute et collecte des retours client afin de permettre l'amélioration de la satisfaction client.

### Fiche d'évaluation de l'accueil chez LECLERC

#### Grille d'observation du magasin

L'approche extérieure de l'unité commerciale				
	-	-	+	++
La signalisation pour arriver à l'unité commerciale est-elle suffisante ?				
Le parking est-il facile à utiliser (sens de circulation, accès aux places) ?				
Les caddys sont-ils facilement accessibles ?				
La prise en charge (entrée de l'unité commerciale)				
Y-a-t-il des informations à l'entrée du magasin permettant une bonne utilisation de la surface de vente (plan, dépliants, heures d'ouvertures...)?				
Quelle est l'ambiance générale à l'entrée du magasin (clarté, propreté, couleurs, animateur...)?				
L'accueil est-il agréable ?				
Le merchandising, l'agencement de l'espace de vente				
La surface de vente est-elle propre (rayons, allées) ?				
La circulation dans les allées est-elle facile ?				
La signalisation des rayons est-elle claire ?				
Les linéaires ont-ils un aspect attractif (incitation à l'arrêt, à l'achat) avec des produits bien présentés ?				
Le personnel de contact				
La tenue du personnel est-elle correcte ?				
Est-il efficace ?				
Du personnel est-il présent en rayon pour donner des renseignements ?				
Les vendeurs sont-ils accueillants, aimables ?				
Les vendeurs sont-ils compétents ?				
Les conseils donnés sont-ils adaptés aux attentes ?				
Informations et services clients				
Des informations locales sont-elles disponibles (annonces...)?				
Présence et attractivité d'un coin enfant ?				
Présence d'une boîte à suggestion ?				
Le client bénéficie-t-il d'informations au sein des rayons (aide au choix des produits, conseils d'utilisation...)?				
Est-il possible de faire des emballages cadeaux ?				
<b>TOTAL</b>				



# CONTEXTE #3

## L'accueil magasin spécialisé chez Décathlon

Vous êtes élève en 2<sup>o</sup>MRC et en stage à Décathlon de Castres  
 Votre responsable souhaite vous familiariser avec l'accueil des clients.  
 Il vous confie les missions suivantes :

- Observer l'agent d'accueil et ses missions.
- Proposer une technique d'accueil ainsi que les softskills qu'il faut développer pour devenir un bon hôte d'accueil et satisfaire le client.
- Mettre en place une grille qui servira à évaluer les missions d'accueil dans une situation réelle d'accueil.

**Magasin de sport Castres**

[Prendre RDV dans mon magasin >](#)

Magasin 88% de clients satisfaits [1537 Commentaires](#)  
 Atelier | Decathlon 87% de clients satisfaits [45 Commentaires](#)

[Voir les autres magasins](#)

**Contacter le magasin**

Contactez-nous: [+33563625858](tel:+33563625858)  
[Prendre RDV dans mon magasin](#)  
[Contactez notre équipe](#)

Route de Mazamet  
 81100 Castres

**Horaires d'ouverture**

Lundi	09:00 - 19:00
Mardi	09:00 - 19:00
Mercredi	09:00 - 19:00
Jeudi	09:00 - 19:00
Vendredi	09:00 - 19:00
Samedi	09:00 - 19:00
Dimanche	Fermé

Capture d'écran



### Nos services

On vous propose  
 la location  
 à partir de **3,50€** /mois\*

\*Location vélo enfant, engagement minimum de 3 mois.

On rachète  
 votre matériel  
 sportif

On répare  
 votre matériel  
 à partir de **11€**\*

\*Tarif de la main d'œuvre pour le changement d'un pneu ou d'une chambre à air.

↓ EN SAVOIR PLUS ↓



Dire bonjour à tous les clients  
 qui rentrent dans le magasin,  
 être toujours disponibles avec le  
 sourire pour qu'ensemble, nous  
 soyons au service de nos clients.

Claire et Laura, Vendeuses Hôtesse  
 s d'accueil Decathlon Castres

# CONTEXTE #3

## L'accueil magasin spécialisé **fiche mission**

ta

**mission**

Intégré dans un rayon du magasin, tu conseilles tes clients sportifs dans leurs choix et réponds à leurs besoins.

Tu assures une mise en rayon qualitative et garanties la disponibilité des produits.

Tu accueilles, écoutes et dialogues avec nos clients sportifs pour répondre à leurs attentes.

Tu optimises la circulation de l'information au sein du magasin.

Tu fidélises nos clients en leur proposant les services du magasin.

Tu es acteur dans la rapidité des passages en caisses.

Tu garantis une gestion fiable des articles retournés par nos clients.



ton **profil**

Tu es un passionné de sport.  
Dynamique, tu aimes le contact client.  
Ton sens du service et ton esprit d'équipe sont des points forts.

### **HÔTE (SSE) D'ACCUEIL chez Décathlon**

Tu es passionné de sport, tu as le sens et la passion du client et c'est une qualité connue et reconnue chez toi.  
Tu es le trait d'union entre le commerce instore & outstore (c'est à dire la stratégie Click&C, l'identification client, ...)  
Tu garantis une expérience d'achat inoubliable et marquante grâce à la compétence de nos gilets bleus !  
Tu pilotes l'activité accueil, encaissement et C&C au sein du magasin.  
Tu animes également le programme fidélité du magasin.

## Fiche d'évaluation de l'accueil chez DÉCATHLON

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
Assurer la veille commerciale	<b>Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits</b> (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)				
Réaliser la vente	<b>Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client</b> (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d'écoute active). <b>Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente</b> (Analyse pertinente des attentes et proposition d'une solution adéquate ou conforme aux attentes du client). <b>Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace</b> (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)				
Assurer l'exécution de la vente	<b>Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l'entreprise ainsi qu'à la législation et à la réglementation en vigueur</b> (Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation).				
Communication	<b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente.</b> (Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente)				

# CONTEXTE #4

## L'accueil en boutique chez Hexagone

Vous êtes élève en 2<sup>o</sup>MRC et en stage dans la boutique Hexagone de Castres. Votre responsable souhaite vous familiariser avec l'accueil des clients.

Elle vous confie les missions suivantes :

- Observer l'agent d'accueil et ses missions.
- Proposer une technique d'accueil ainsi que les softskills qu'il faut développer pour devenir un bon hôte d'accueil et satisfaire le client.
- Mettre en place une grille qui servira à évaluer les missions d'accueil dans une situation réelle d'accueil.



Acheter différemment  
c'est être unique !

**On privilégie le  
"made in France"  
d'où le nom  
Hexagone pour la  
boutique**

↓ EN SAVOIR PLUS ↓

L'ENTREPRISE :

**HEXAGONE**

**LE CONCEPT**

Design, esprit atypique, créations artisanales et made in France, voilà la ligne d'HEXAGONE, votre boutique de décoration et de design installée en plein cœur de ville à Castres.

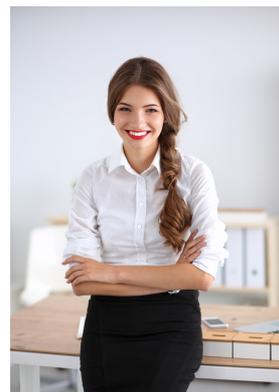
Vous donner la possibilité de réveiller votre intérieur avec une ambiance unique et personnelle grâce à un large choix d'objets d'ameublement et de décoration, c'est ce que vous propose Marion ARCESE, gérante de la boutique.



**CONTACTS**

HEXAGONE  
29 rue Henri IV  
81100 Castres  
[05 67 46 02 15](tel:0567460215)  
[hexagonedecoration@gmail.com](mailto:hexagonedecoration@gmail.com)

HORAIRES D'OUVERTURE :  
Lundi : 14h-19h  
Mardi au Vendredi : 9h30-19h  
Samedi : 9h30-12h30 / 14h-19h



Le secret d'un bon accueil ?  
Chaque client est unique, il faut respecter son périmètre intime, lui montrer qu'il est important !  
Les 20 premières secondes comptent !  
Vanessa, Hôtesse d'accueil  
Hexagone Castres

# CONTEXTE #4

## L'accueil en magasin chez Hexagone



### HÔTE (SSE) D'ACCUEIL chez Hexagone

#### Tes Missions

En tant que hôte (sse) d'accueil chez Hexagone tu travailles au niveau du stand d'accueil.

Tu accueilles, réponds aux demandes de la clientèle et l'orientes à l'intérieur du magasin ou dans son environnement.

Si ta fonction essentielle est la réception et l'information des clients, il se peut que tu répondes aussi aux demandes par téléphone et que tu entretiennes la boutique pour que le client se sente à l'aise.

### Compétences recherchées

- Sens du relationnel
- Disponibilité
- Réactivité
- Avoir une écoute active et savoir reformuler
- Avoir des connaissances dans le Design
- Goût pour le contact et le service
- Maîtrise de l'anglais

## Fiche d'évaluation de l'accueil chez HEXAGONE

Grille OBSERVATION Attitude adoptée lors d'une prise de contact		
Noms des observateurs Noms du magasin : Situation : décrire la situation de l'accueil à votre arrivée		
Critères d'observation	Points Positifs	Points à retravailler
Tenue vestimentaire		
Communication non verbale : Expression du visage (sourire, regard, mimique)		
Expression Corporelle (gestuelle, posture)		
Communication Verbale Langage Débit de la voix Intonation de la voix		