

Fiche travail #1

→ Décrire les univers des différents types d'enseignes en complétant le tableau ci-dessous.

Pour réaliser ce travail, vous devez envoyer vos membres en groupe d'experts et **ramener l'annexe A**.
Votre enseignant vous assignera un groupe et vous remettra les documents qui vous serviront pour l'expertise.

Annexe 1 : Les univers des différents types d'enseigne

Citer les différentes enseignes.				
Citer le slogan de chaque enseigne.				
Décrire le code vestimentaire de chaque hôte d'accueil.				
Décrire la posture non verbale de chaque hôte d'accueil				
Énumérer les missions de chaque hôte d'accueil.				

Fiche travail #2



Réaliser un recueil des bonnes techniques d'accueil.

Pour réaliser ce travail, vous devez **utilisez l'annexe B** que les membres de votre équipe ont rempli en groupe d'experts.

Annexe 2 : Le recueil des bonnes techniques d'accueil

L'accueil client est un enjeu primordial pour chaque point de vente.

C'est à partir de ce premier contact que le client se forge une impression sur l'entreprise.

En effet, dès que le client franchit le pas de la boutique, l'entreprise doit tout faire pour engager une relation commerciale et être convaincante auprès des clients potentiels.

L'accueil est un vecteur de satisfaction, il permet de véhiculer une image positive du magasin et de renforcer l'expérience client.

De ce fait, réserver un bon accueil en magasin contribue à fidéliser la clientèle.

Un client bien accueilli et entièrement satisfait aura tendance à revenir faire ses emplettes dans le magasin et en sera l'ambassadeur auprès de son entourage.

Attitudes à avoir

Technique d'accueil à retenir

Comportement à ne pas avoir

Technique d'accueil à retenir

Fiche travail #3



Réaliser une grille d'évaluation qui servira à améliorer l'accueil dans les entreprises. Pour réaliser ce travail, vous devez **utilisez l'annexe C** que les membres de votre équipe ont rempli en groupe d'experts. Vous pouvez remplir l'annexe ci-dessous ou créer la vôtre en vous inspirant du modèle de cette annexe.

Annexe 3 : La grille d'évaluation d'un bon accueil

ÉVALUATION DE L'ACCUEIL

Nom du magasin :

Date:

Nom du responsable :

QUESTIONS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fiche travail #4



Vous trouverez ci-dessous une série de situation d'accueil. Placez-vous par binôme. Attribuer les rôles de chaque personnage au sein de votre binôme et jouer le dialogue devant l'autre binôme de votre groupe qui évaluera vos prestations en fin de scénette à l'aide de votre grille d'évaluation. Suite au jeu de rôle, vous pourrez ajuster votre grille d'évaluation si besoin.

Annexe 4 : Mise en situation

Situation 1 : Chez Hexagone

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 livreur

Contexte: Il est 9 h 00. Un livreur sonne à la porte, il vient apporter un colis destiné à votre responsable, l'hôte (sse) l'accueille et réceptionne le colis ...

Situation 2 : chez IBIS

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client

Contexte: Il est 9 h 45. Monsieur Carlin, client de votre société sonne à la porte, il est en avance. Il a rendez-vous avec Monsieur Dupont votre directeur à 10 h 00. Celui-ci n'est pas encore arrivé ...

Situation 3 : chez Décathlon

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 directeur d'entreprise

Contexte: Il est 11 h 00. Monsieur Dubat arrive à l'accueil, il a rendez-vous avec Monsieur Hercule, votre directeur, à la même heure. Monsieur Hercule est toujours occupé avec son rendez-vous précédent et aura au moins 20 minutes de retard ...

Situation 4 : chez Leclerc

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 candidat pour un stage

Contexte: Melle Hourra, future stagiaire, a rendez-vous avec votre directeur, Monsieur Dumonnaie. Elle arrive à l'accueil du supermarché à 14 h 25, confuse et un peu gênée car elle avait en principe rendez-vous à 14 h 00 ...

Situation 5 : Chez Hexagone

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 cliente

Contexte: Il est 11h50. Mme Bilboquet arrive et doit faire un cadeau à sa fille qui fête ses 40 ans. Elle souhaite lui offrir un objet unique. Vous êtes entrain de ranger la nouvelle collection et c'est l'heure du déjeuner. Le magasin ferme à 12h. Vous semblez agacée et nerveuse car vous devez récupérer votre enfant à la crèche.

Fiche travail #4

Vous trouverez ci-dessous une série de situation d'accueil. Placez-vous par binôme. Attribuer les rôles de chaque personnage au sein de votre binôme et jouer le dialogue devant le 2nd binôme de votre groupe qui évaluera vos prestations en fin de scénette à l'aide de votre grille d'évaluation. Suite au jeu de rôle, vous pourrez ajuster votre grille d'évaluation si besoin.

Annexe 5 : Mise en situation (suite)

Situation 6 : Chez Leclerc

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client

Contexte: Un client en colère crie au téléphone et critique un logiciel dont la défaillance met en danger un important projet. Le client ne peut plus contrôler ses émotions.

Les propos du client : Ce n'est pas la première fois que j'ai des problèmes techniques avec vos produits. J'ai payé très cher pour ce produit et mon ordinateur plante chaque fois que je veux sauvegarder la mise en page, etc. Je dois remettre ce projet demain matin et si j'ai du retard je perdrai un client fidèle.

Situation 7 : chez Décathlon

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client

Contexte: Un client qui a acheté un tapis de course il y a trois jours. Les caractéristiques de ce produit sont différentes de celles de la description donnée sur le site internet. Il demande un remboursement. J'ai acheté un tapis de course, il y a trois jours. Il ne correspond pas à la description donnée sur le site web. Sa performance, sa rapidité, etc. est celle du matériel que j'utilise depuis 3 ans. Il me semble que votre publicité est mensongère. J'aimerais vous retourner le produit.

Situation 8 : chez IBIS

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client (une famille)

Contexte: Il est 19h, une famille arrive à l'accueil de l'hôtel. Leur réservation n'apparaît pas sur votre écran. Ils sont fatigués, ils ont roulé pendant 8h. Il y a eu un bug, la réservation n'a pas été validée et il n'y pas de places dans l'hôtel.

Situation 9 : chez Leclerc

Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client

Contexte: Un client a commandé une tablette en ligne pour une date déterminée. Il a un besoin urgent de ce produit pour des raisons professionnelles. Le produit aurait dû être livré il y a trois jours. La date de livraison est passée et le client n'a toujours pas reçu sa commande. Il avait pris un jour de congé pour être certain d'être présent au moment de la livraison. Il vous appelle et est en colère, car personne ne l'a contacté pour l'informer du retard et il doit vous appeler pour avoir des nouvelles de sa commande.