



Le contexte

Vous êtes élève en 2^oMRC.

Vous allez vous familiariser avec l'importance de l'accueil qui est commun à tous les métiers du commerce et de la vente.

Afin de comprendre les différentes techniques d'accueil, vous découvrirez 4 contextes différents.

Pour chaque contexte, votre responsable 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 d'évaluation qui permettra d'ajuster les missions d'accueil dans une situation réelle d'accueil.

Vous intégrerez une équipe de base qui s'intitule "Famille" puis chaque membre devra se rendre dans une équipe dite "d'experts" pour rapporter les études qui vont permettre à votre famille de faire le travail demandé.

Les 4 contextes

Hôtel Ibis

Centre Leclerc

DÉCATHLON

HEXAGONE