



BACPRO MRC

L'ACCUEIL

PÉDAGOGIE
COOPÉRATIVE



La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

Le lien avec le référentiel

Compétences

- Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente
- Prendre contact avec le client
- S'adapter au contexte commercial et au comportement du client

Comportements

- Respecter les normes vestimentaires de la profession
- Accueillir le client conformément aux règles de l'entreprise

Savoirs associés

- Les méthodes de vente
- Les bases de la communication

Résultats professionnels

Un contact positif est établi, et un climat de confiance est instauré

Contextes

La mise en situation dans quatre contextes différents pour développer l'adaptabilité de l'élève aux différentes situations. et les compétences qu'il va utiliser.

- Accueil dans une entreprise de service tel qu'un hôtel
- Accueil dans la grande distribution
- Accueil dans une entreprise de produits spécialisés
- Accueil dans un magasin de petite taille

Pour atteindre la compétence

- Comment faire comprendre le contexte & les valeurs d'une entreprise aux élèves ?
- Comment faire comprendre les enjeux de l'accueil aux élèves ?
- Comment s'assurer que l'élève est compétent dans l'accueil client ?

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

Thème : L'accueil dans les métiers de la relation client

Objectif(s)

- Prendre contact avec le client
- S'adapter au contexte commercial et au comportement du client

Durée indicative

- 4 heures => 2 séances de 2 h

Pré-requis

- Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente

Ressources et/ou matériel

- 4 contextes différents d'entreprises
- Logiciel au choix pour la restitution des fiches et des grilles (Canva, Genialy, suite bureautique, etc.)

Esprit de classe
Esprit de coopération

Valeurs
Entraide et adaptabilité

REGROUPEMENT

- Par **groupe FAMILLE** de départ pour connaître les contextes et les missions
- Par **groupe d'EXPERTS** pour l'acquisition des ressources et des réponses à apporter aux groupes « familles »

INTERDÉPENDANCE

- Fiche de travail contenant les réponses à apporter en groupe **FAMILLE**
- Fiche documentaire en groupe **d'EXPERTS**

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

La fixation des règles de coopération

Les habiletés coopératives

JE VOIS

- Des élèves qui s'entraident en posant des questions : tu as compris, tu veux que je t'aide ...
- L'aptitude des élèves à travailler harmonieusement avec d'autres, en comprenant et en valorisant les points de vue variés, et en contribuant positivement au groupe.
- La capacité de s'ajuster rapidement à de nouveaux environnements, outils ou méthodes de travail.

J'ENTENDS

- Je n'ai pas bien compris tu peux m'aider ?
- Comment as-tu fait pour comprendre la question ?
- Comment fais-tu pour comprendre le sens de cette phrase ?
- Veux-tu que je te montre comment utiliser CANVA ?



La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

*** Vers une réflexion critique ***

3 temps de réflexion

1er temps - En groupes FAMILLE

- S'assurer que les consignes de travail sont comprises

2ème temps - En groupes EXPERT

- S'assurer que les élèves coopèrent pour ramener la bonne réponse au groupe



Compréhension des consignes de travail + prise de note pour le "feed back" famille

3ème temps - En groupes FAMILLE

- S'assurer du « comment » les élèves ont appris et de ce qu'ils ont appris lorsque l'activité professionnelle est terminée

En faisant appel à l'auto-évaluation



Exemple de questions

- Qu'est-ce que j'ai compris du travail à faire ?
- Est-ce que je peux l'expliquer à un autre élève ?
- Comment ai-je fait pour comprendre la consigne ?
- Qu'est-ce que je peux améliorer pour mieux comprendre ?
- Qu'est-ce qui a freiné la compréhension d'une consigne ?



En contrôlant les activités
réalisées par chaque groupe



La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative



Le rôle de l'enseignant

L'enseignant doit créer un climat de confiance propice à l'utilisation des habiletés coopératives (il faut structurer les activités et les tâches de manière à favoriser la coopération entre les élèves).

- Il observe les processus et les habiletés sociales des élèves
- Il est un facilitateur et un médiateur
- Il encourage l'entraide et les échanges
- Il joue le rôle de consultant en partageant ses connaissances avec les élèves.
- Il veille au bon fonctionnement des équipes
- Il peut orienter les élèves en fournissant de l'aide s'ils en ont besoin.
- Il doit réorganiser les rôles et le partage des responsabilités entre les élèves

Il est essentiel que l'enseignant amène les élèves à l'autonomie en leur déléguant certaines responsabilités de gestion de groupe ou de gestion des apprentissages (ex : rôle confié à chaque élève)

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

Le déroulement de l'activité



Le cadre général

- Travail en coopération : par groupe de travail et par famille de travail
- Mise en place des valeurs pour favoriser le travail de coopération (“je vois”, “j’entends”)
- Mise en place des groupes de travail FAMILLE puis explication des groupes EXPERT (aléatoire ou en groupe pré-établi)
Répartition des rôles dans chaque groupe
- Explication des consignes : étape par étape

La distribution des rôles par groupe de travail

FAMILLE

- **Maitre du temps** et de la distribution de la parole dans le groupe.
- **Secrétaire** : s’assure de la prise de notes sur l’application choisie par le groupe.
- **Médiateur** : il propose un consensus pour la réponse afin de la donner au secrétaire.
- **Rapporteur** : il aide le secrétaire dans la rédaction des réponses et représente son groupe devant la classe

EXPERT

- **Maitre du temps** et de la distribution de la parole dans le groupe.
- **Médiateur** : il propose un consensus pour la réponse afin de s’assurer que chaque membre de l’équipe possède la même réponse.
- **Lecteur** : il lit les documents et les consignes à l’équipe.
- **Intendant** : il est le porte-parole du groupe auprès du professeur si le groupe a besoin d’aide.



Le déroulement de l'activité

- 1 Organiser la salle en espaces FAMILLE et EXPERT
- 2 Déposer sur chaque table les ressources utiles
- 3 Constituer les groupes d'élèves en FAMILLE
Demander à chaque groupe de se répartir les rôles
- 4 Lancer l'activité en mode coopération sur le même modèle

exemple : Fiche travail #1

LES FAMILLES

10 min

Travail à faire

- Se familiariser avec la grille comparative des 4 enseignes
- Lire les consignes
- Partir en expertise selon les directives de l'enseignant

Au retour de l'expertise

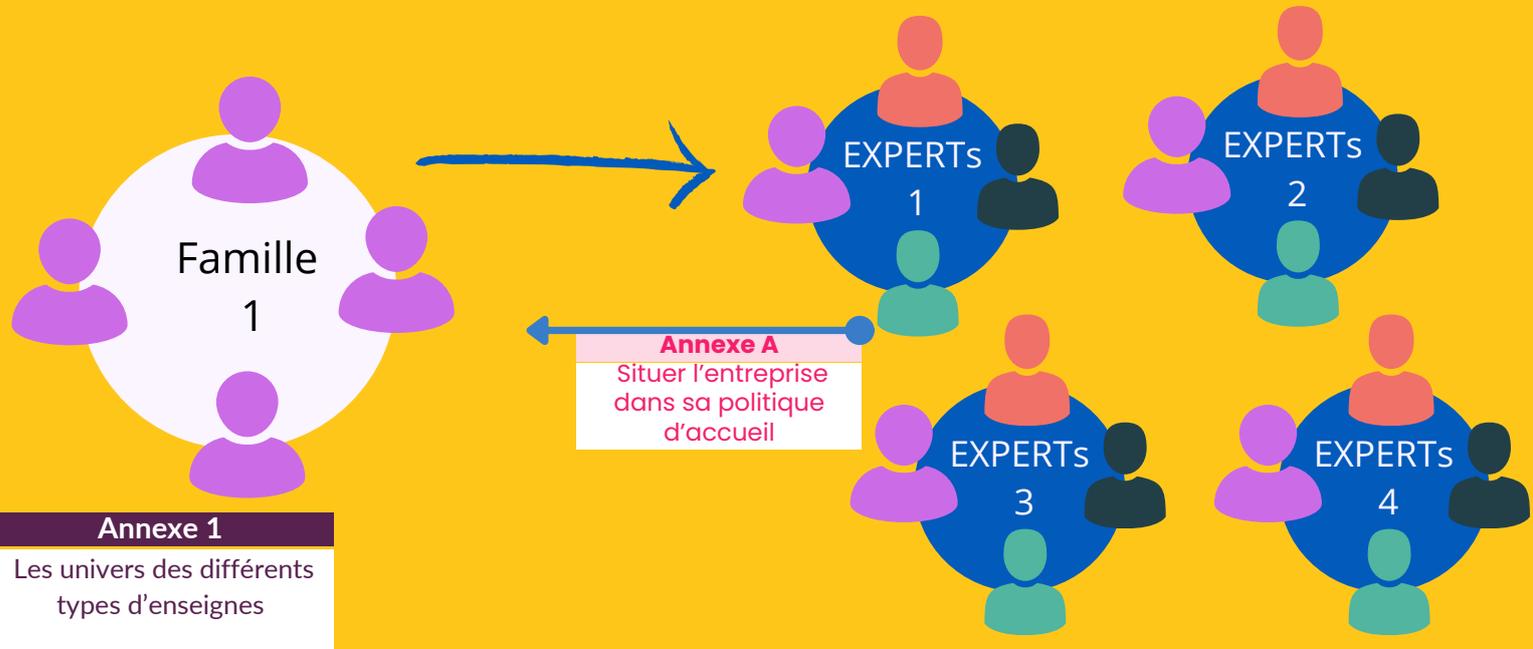
- Compléter en équipe la fiche comparative des 4 enseignes pour se familiariser avec divers contextes et diverses techniques d'accueil

LES EXPERTS

20 min

Se mettre par groupe et étudier la fiche contexte

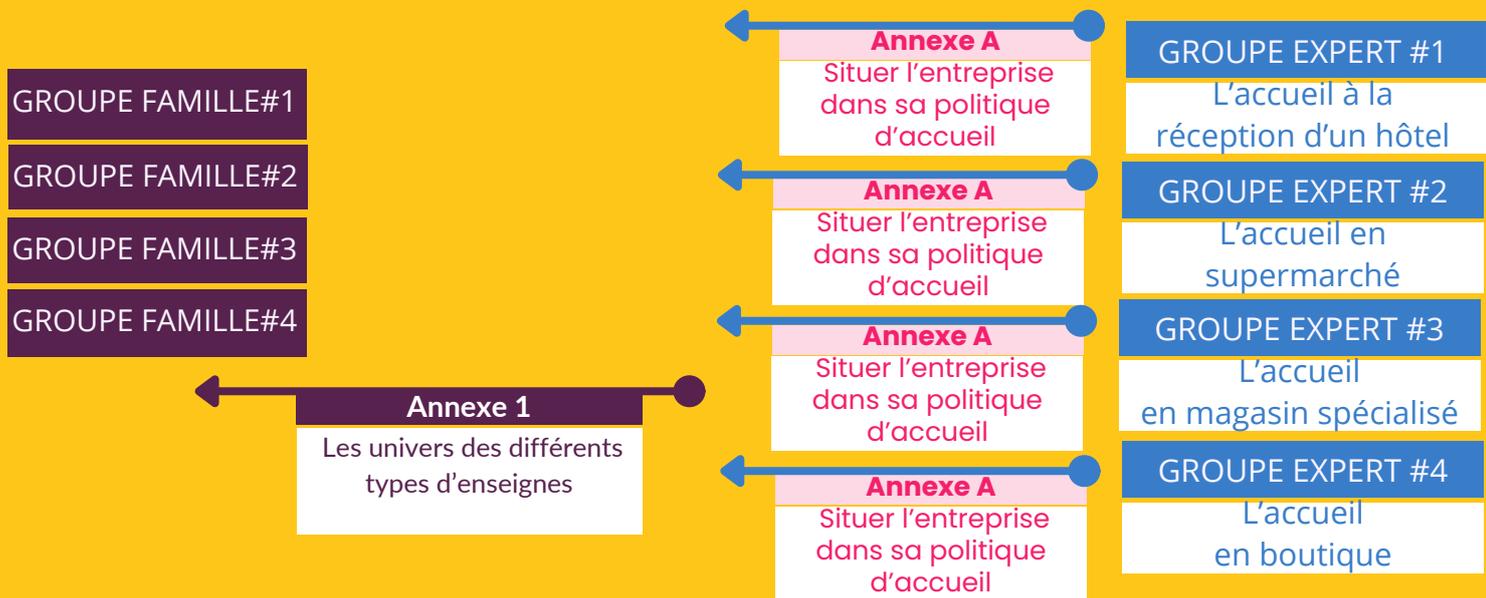
- Observer l'agent d'accueil et ses missions.
- Décrire la technique d'accueil ainsi que les softskills qu'il faut développer pour devenir un bon hôte d'accueil. Chaque élève remplit son annexe qui sera ramené en groupe « famille »
- Étudier la grille d'évaluation et conserver les questions les plus importantes à utiliser pour la rédaction de la grille d'évaluation de retour en groupe « famille ».



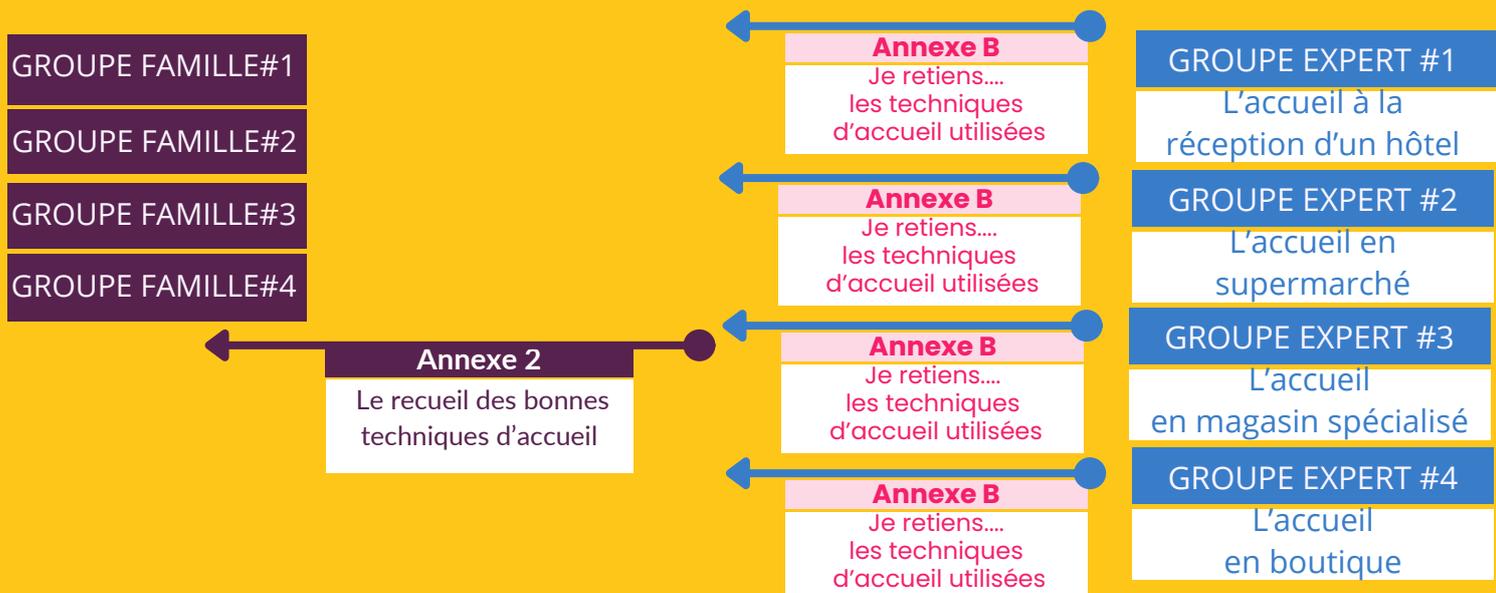
La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

Schématisons l'organisation



Contrôle des activités



Contrôle des activités

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

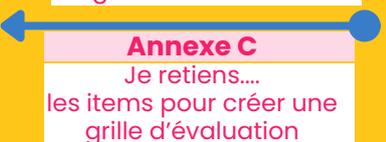
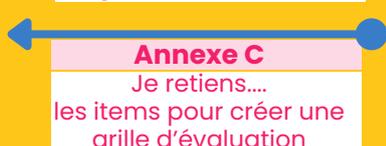
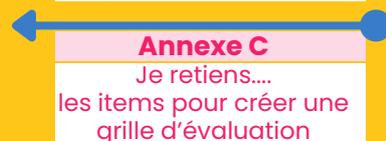
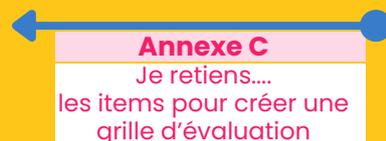
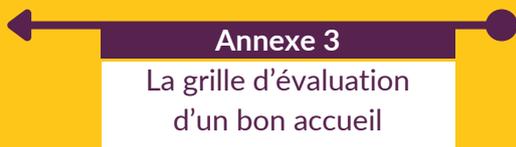
Schématisons l'organisation

GRUPE FAMILLE#1

GRUPE FAMILLE#2

GRUPE FAMILLE#3

GRUPE FAMILLE#4



GRUPE EXPERT #1

L'accueil à la
réception d'un hôtel

GRUPE EXPERT #2

L'accueil en
supermarché

GRUPE EXPERT #3

L'accueil
en magasin spécialisé

GRUPE EXPERT #4

L'accueil
en boutique



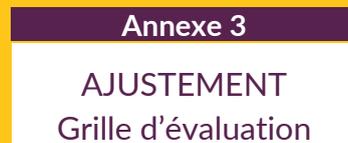
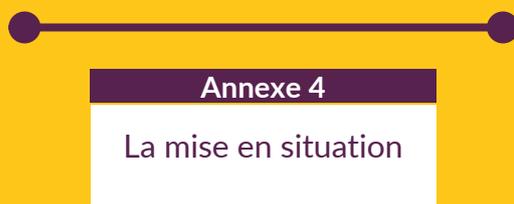
Contrôle des activités

GRUPE FAMILLE#1

GRUPE FAMILLE#2

GRUPE FAMILLE#3

GRUPE FAMILLE#4



Contrôle des activités

TRAVAIL À FAIRE

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

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.	HÔTEL IBIS	LECLERC	DÉCATHLON	HEXAGONE
Citer le slogan de chaque enseigne.	Dormez comme vous êtes !	Tout ce qui compte pour vous existe à prix Leclerc !	À fond la forme !	Made in France !
Décrire le code vestimentaire de chaque hôte d'accueil.	Gilet avec l'inscription IBIS + Foulard	Gilet bleu Leclerc + Foulard	Gilet Décathlon	Tenue professionnelle, couleur : noir ou blanc et cheveux tirés.
Décrire la posture non verbale de chaque hôte d'accueil	Souriante, regard franc vers la personne, à l'écoute	Souriante, regard franc vers la personne, à l'écoute	Souriante, regard franc vers la personne, à l'écoute, disponible.	Souriante, regard franc vers la personne, à l'écoute, disponible.
Énumérer les missions de chaque hôte d'accueil.	Accueillir les clients Assurer le check-in et check-out Faciliter le déroulement du séjour du client avant, pendant et après sa venue. Établir 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.	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.	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 garanties une gestion fiable des articles retournés par nos clients.	Tenir le stand d'accueil. Accueillir et répondre aux demandes de la clientèle Orienter à l'intérieur du magasin ou dans son environnement. Répondre aux demandes par téléphone et sur la boutique on line Tenir le magasin propre et rangé

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

- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'entreprise de service
- Être propre et soigné
- Langage : avoir un langage adapté à celui du client
- Débit de la voix : parler lentement en articulant
- Intonation de la voix : avoir une intonation douce et rassurante
- Marquer des silences
- Expression du visage : avoir toujours le sourire, le regard, ouvert et dirigé vers la personne
- Expression Corporelle : être tourner vers la personne avec une gestuelle d'ouverture et d'écoute

Technique d'accueil à retenir

- **VENIR À LA RENCONTRE DU CLIENT**
- SBAM
- PEPS
- Avoir le sens du service client
- Respecter les 20 cm d'intimité du client

Comportement à ne pas avoir

- Mâcher un chewing gum ou manger
- Être négligé
- Rester assis
- Ne pas regarder le client
- Faire autre chose en même temps que parler
- Laisser le client se débrouiller, sans aide ...
- Attention au langage familier
- Attention au débit de voix : ne pas parler très vite
- Attention aux intonations de la voix : ne pas crier ou s'énerver
- Attention à ne pas couper la parole au client

Technique d'accueil à retenir

- Tenir les lieux propres et rangés
- Être à l'écoute
- Reformuler afin de montrer que nous avons compris la demande
- Se rendre disponible
- Être souriant et dire bonjour à tous les clients
- Laisser une bonne impression d'hospitalité

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

SATISFACTION

Excellent TB Bien Assez Bien À améliorer

Votre avis sur l'amabilité de l'hôte(sse) d'accueil ?

Votre avis sur la disponibilité de l'hôte(sse) d'accueil ?

Votre avis sur la propreté de d'accueil ?

La tenue du personnel est-elle correcte ?

Les conseils donnés sont-ils adaptés aux attentes ?

L'hôte (sse) s'exprime clairement ?

L'hôte (sse) met en oeuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente

Exemples de

questions à poser

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.

Idée : réaliser une vidéo ou un audio de la mise en situation

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

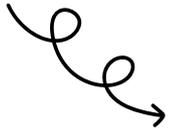
Personnages: 1 hôte (sse) – 1 client (une famille)

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.



CONTEXTE #1

L'accueil à la réception d'un hôtel

Vous êtes élève en 2^oMRC 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.



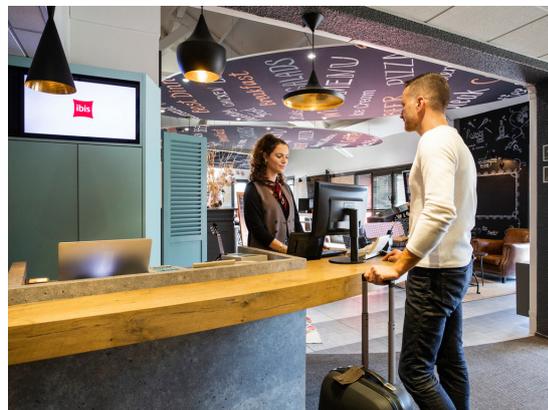
Hôtel Ibis Style
République Le Marais
9, rue Léon Jouhaux
75010 PARIS

**Dormez
comme vous
êtes !**

↓ EN SAVOIR PLUS ↓

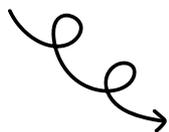
Les plus de l'hôtel

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

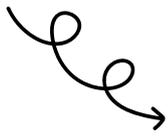
- J'assure un accueil personnalisé et chaleureux par mail et téléphone, je représente l'image de l'entreprise.
- Je suis un « facilitateur » reconnu au sein de l'établissement en transmettant les diverses communications.
- Je traite les réservations individuelles et j'envoie les confirmations tout en 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				
	Proposition du programme fidélité				
REMARQUES :					



CONTEXTE #2

L'accueil en supermarché

Vous êtes élève en 2^oMRC 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

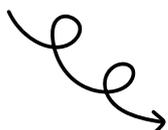
Location	Où nous trouver ?	Horaires d'ouverture
Espace Culturel		Lundi : 9h à 19h30 Mardi : 9h à 19h30
Click and Collect		Mercredi : 9h à 19h30 Jeudi : 9h à 19h30
Drive	E.Leclerc Parapharmacie Lieu Dit "Plombières" Route De Lautrec 81100 Castres Tél. : 05 63 75 30 03	Vendredi : 9h à 19h30 Samedi : 9h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

CONTEXTE #3

L'accueil magasin spécialisé chez Décathlon

Vous êtes élève en 2^oMRC 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 garantis 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.



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	Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)				
Réaliser la vente	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d'écoute active). Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente (Analyse pertinente des attentes et proposition d'une solution adéquate ou conforme aux attentes du client). Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)				
Assurer l'exécution de la vente	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 (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	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente. (Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente)				

CONTEXTE #4

L'accueil en boutique chez Hexagone

Vous êtes élève en 2^oMRC 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.

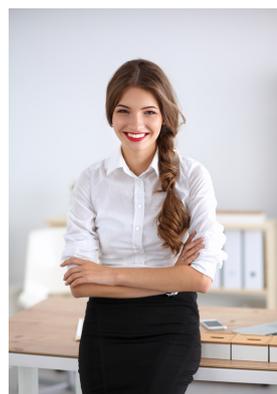
Vous donner la possibilité de réveiller votre intérieur avec une ambiance unique et personnelle grâce à un large choix d'objets d'ameublement et de décoration, c'est ce que vous propose Marion ARCESE, gérante de la boutique.



CONTACTS

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

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.

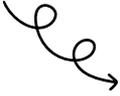
Si ta fonction essentielle est la réception et l'information des clients, il se peut que tu répondes aussi aux demandes par téléphone et que tu entretiennes la boutique pour que le client se sente à l'aise.

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		

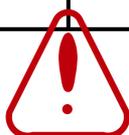


FICHE DOCUMENTAIRE

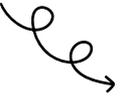
Annexe A : Situer l'entreprise dans sa politique d'accueil

Décrire la politique d'accueil de votre entreprise en complétant le tableau ci-dessous.

Citer le nom de l'enseigne	
Citer le slogan de l'enseigne	
Décrire le code vestimentaire de l'hôte d'accueil	
Décrire la posture non verbale de l'hôte d'accueil	
Énumérer les missions de l'hôte d'accueil	



Gardez bien cette annexe pour votre retour en groupe famille



FICHE DOCUMENTAIRE

Annexe B : Je retiens.... les techniques d'accueil utilisées

À la suite de la lecture du contexte, vous devez citer les techniques d'accueil utilisées.
Servez-vous de l'annexe B ci-dessous pour vos réponses.
Ces réponses, doivent être gardées pour faciliter le travail dans le groupe "famille".

Techniques d'accueil utilisées par l'enseigne	
---	--

Annexe C : Je retiens.... les items pour créer une grille d'évaluation

À la suite de la lecture du contexte, vous devez retenir 3 ou 4 items qui semblent convenir pour la création d'une grille d'évaluation d'un accueil. Servez-vous de l'annexe C ci-dessous pour vos réponses.
Ces réponses, doivent être gardées pour faciliter le travail dans le groupe "famille".

Item 1	
Item 2	
Item 3	
Item 4	



Gardez bien cette annexe pour votre retour en groupe famille