**MISSION 1 ANNEXE 1 : Fiche visiteur CORRIGE Premier visiteur**

**A compléter par** l’hôte(sse) de chaque jeu de rôle

|  |
| --- |
| logo-orange.png   Date : \_*21/10/19*\_\_  Heure : \_*14 heures*\_\_**FICHE VISITEUR****Particulier** 🗹 Nom, prénom : \_\_*Mme Aline Delanoet* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_*342 route de Strasbourg* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_*67300 Schiltigheim*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_ *del.ali@orange.fr* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Entreprise**  ❑Dénomination : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nom et fonction du visiteur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Personne demandée : \_\_\_\_*Le vendeur du téléphone*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_But de la visite : *Mme Delanoet a acquis la semaine précédent cette visite un téléphone qui semble ne pas fonctionner. Elle souhaite en parler avec le vendeur qui lui a conseillé ce téléphone*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Suite donnée : \_\_\_\_*Je l’ai orienté vers Mme Schmitt, conseillère vente pour les particuliers*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**MISSION 1 ANNEXE 1 : Fiche visiteur CORRIGÉ Deuxième visiteur**

**A compléter par** l’hôte(sse) de chaque jeu de rôle

|  |
| --- |
| logo-orange.png   Date : \_*21/10/19*\_\_  Heure : \_*17 heures*\_\_**FICHE VISITEUR****Particulier** 🗹 Nom, prénom : \_\_*Dominique Godard* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_*Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_ *Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_ *Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Entreprise**  ❑Dénomination : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nom et fonction du visiteur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Personne demandée : \_\_\_\_ *un responsable du service du personnel* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_But de la visite : *Dominique Godard, élève en baccalauréat professionnel commerce a envoyé une candidature pour effectuer une PFMP dans la boutique Orange ; N’ayant pas eu de réponse, il a décidé de se déplacer pour demander un rendez-vous au responsable du service du personnel*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Suite donnée : \_\_\_\_*Je l’ai orienté vers Mme Sales, assistante administrative*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**MISSION 1 ANNEXE 1 : Fiche visiteur CORRIGÉ Troisième visiteur**

**A compléter par** l’hôte(sse) de chaque jeu de rôle

|  |
| --- |
| logo-orange.png   Date : \_*21/10/19*\_\_  Heure : \_*9 heures 30*\_\_**FICHE VISITEUR****Particulier** ❑ Nom, prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Entreprise**  🗹Dénomination : \_\_ Mantes-Stores  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Adresse : \_\_\_\_\_\_\_ *Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_\_\_\_\_ *Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nom et fonction du visiteur : \_\_\_\_\_*M. Ruffle*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_\_\_ *Non communiqué* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Personne demandée : \_\_\_\_\_*une personne pouvant lui indiquer quels stores changer*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_But de la visite : *M. Ruffle de la société Mantes Stores vient poser les nouveaux stores. Il est assez pressé car il doit intervenir chez un autre client à 11 heures*Suite donnée : \_\_\_\_*Je l’ai orienté vers M. Meyer, directeur de l’agence*\_\_\_\_ |

**MISSION 1 ANNEXE 1 : Fiche visiteur CORRIGÉ Quatrième visiteur**

**A compléter par** l’hôte(sse) de chaque jeu de rôle

|  |
| --- |
| logo-orange.png   Date : \_*21/10/19*\_\_  Heure : \_*10 heures*\_\_**FICHE VISITEUR****Particulier** 🗹 Nom, prénom : \_\_*M. et Mme Fontaine* Jean\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_*127 avenue* *des armées* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_ *67380 Lingolsheim* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_ *j.font@orange.com* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Entreprise**  ❑Dénomination : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nom et fonction du visiteur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Personne demandée : \_\_\_\_ *Mme Schmitt, conseillère de vente pour particuliers*\_\_\_\_\_\_\_But de la visite : *M. et Mme Fontaine sont venus retirer le téléphone commandé il y 4 semaines et souscrire une assurance pour ce nouveau matériel*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Suite donnée : \_\_\_\_*Je l’ai orienté vers Mme Schmitt, conseillère de vente pour particuliers*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**MISSION 1 ANNEXE 2 : Grille d'analyse CORRIGÉ**

***Pas de corrigé type, la grille est complétée par l’élève observateur selon ses observations lors du jeu de rôle***

|  |
| --- |
| logo-orange.png**GRILLE D’ANALYSE DE LA PRATIQUE DE L’ACCUEIL** |
| **Impression d’ensemble : Le chargé d’accueil a joué son rôle n’a pas joué son rôle** |
| **SAVOIR – FAIRE** |
| **Dire ce qu’il faut** | **Le dire comme il faut** |
| Saluer le visiteur ⊕ ∅Répondre à son besoin ⊕ ∅Le faire patienter ⊕ ∅Ne pas prolonger inutilement la conversation ⊕ ∅ | S’exprimer dans un langage correct ⊕ ∅S’exprimer dans un registre de langage adapté ⊕ ∅S’exprimer clairement :* Bonne puissance de la voix ⊕ ∅
* Bon débit de parole ⊕ ∅
* Bonne articulation ⊕ ∅

Adopter le ton qui convient ⊕ ∅Ne pas couper la parole ⊕ ∅Maintenir le contact s’il y a attente ⊕ ∅  |
| **SAVOIR – ETRE****Avoir une attitude et des gestes adaptés** |
| Effectuer une démarche (geste, sourire, parole…) vers le visiteur qui arrive ⊕ ∅Etre disponible à l’écoute ⊕ ∅Etre poli ⊕ ∅Etre aimable, souriant ⊕ ∅Adopter l’attitude qui convient à la situation et à la personnalité du visiteur ⊕ ∅Position du corps : droite ⊕ relâchée ∅Regard : droit ⊕ fuyant, baissé ∅Attitude générale : maîtrise de soi ⊕ Rires, hésitations ∅ |

**MISSION 2 DOCUMENT 5 : Fichier des clients ORANGE (extrait) enregistré sur le PGI CORRIGÉ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CIVILITÉ | NOM | PRENOM | ADRESSE | CODE POSTAL | VILLE | TÉLÉPHONE | COURRIEL | DATE DE CREATION DE FICHE | MONTANT DES ACHATS EFFECTUES  |  |
| Madame | BOMERT | MARINE | 23 rue de la montagne | 67000 | Strasbourg | 03.88.26.32.69 | b.marine@orange.fr | 12/02/2018 | 349,90 € |  |
| Monsieur | DELANOET | ALINE | 342 route de Strasbourg  | 67300 | Schiltigheim | 03.88.53.69.64 | del.ali@orange.fr | 15/05/2019 | ~~599,00 €~~612,09 € | **(4)** |
| Monsieur | FONTAINE | JEAN | 127 avenue des armées  | 67380 | Lingolsheim | 03.88.78.62.39 | j.font@orange.com | 14/07/2016 | ~~467,40 €~~1196,40 € | **(5)** |
| Madame | FORMEL | VALERIE | 24 rue de la mairie  | 67800 | Hœnheim | 03.88.98.52.64 | val.forme@orange.fr | 15/09/2018 | 665,30 € |  |
| Monsieur | FRANCOIS | XAVIER | 255 boulevard Leclerc | 67400 | Illkirch  | 03.88.65.62.98 | fran.fx @orange.fr | 17/06/2018 | 899,00 € |  |
| Monsieur | HEINSTEIN | ALBERT | 45 route des lilas | 67800 | Bischheim | 03.88.47.12.36 | Alb.hein@orange.fr | 25/04/2015 | 334,50 € |  |
| Madame | METYS | MELISSA | 2 chemin des forêts | 67800 | Bischheim | 03.88.24.63.98 | memel@orange.fr | 30/12/2018 | 459,35 € |  |
| Madame | MONTAIGNE | ANNE | 18 rue des acacias  | 67100 | Strasbourg | 03.88.52.84.31 | mont.an@orange.fr | 05/05/2014 | 987,00 € |  |
| Madame | MOTIVE  | CATHERINE | 19 rue des châtaigniers  | 67300 | Schiltigheim | 03.88.25.64.97 | cat.motiv@orange.fr | 25/03/2010 | 1274,75 € |  |
| ~~Madame~~ | ~~SAINT PIERRE~~ | ~~NATACHA~~ | ~~46 boulevard des nations~~ | ~~68920~~ | ~~Geispolsheim~~ | ~~03.88.85.36.68~~ | ~~Nat.stpi@orange.fr~~ | ~~09/08/2013~~ | ~~330,50 €~~ | **(3)** |
| Monsieur | SALVADOR | JEAN-JACQUES | 21 boulevard Joffre | 67000 | Strasbourg | 03.88.58.99.55 | jj.sal@orange.com | 21/07/2016 | ~~345,90 €~~481,38 € | **(2)** |
| Monsieur | TELLIN | GUILLAUME | 10 route de Strasbourg  | 67540 | Ostwald | 03.88.73.52.64 | Tellin.gui@orange.fr | 12/12/2015 | 1290,00 € |  |
| Monsieur | GOVINOT | Alain | 12 rue des Mésanges | 67000 | Strasbourg | 03.88.32.25.3206.22.45.59.70 | govinota@orange.fr |  | 104,95 € | **(1)** |

1. Création d’un nouveau client sur le PGI
2. Modification du montant des achats qui passent de 345,90€ à 481,38 € (345,90€+135,48 €)
3. Suppression de la fiche client dans le PGI
4. Modification du montant des achats qui passent de 599,00€ à 612,09 € (345,90€+13,09 €)
5. Modification du montant des achats qui passent de 467,40€ à 1196,40 € (345,90€+759,00 €-30 €)

**MISSION 2 Compte rendu de l’accueil CORRIGÉ**



**MISSION 3 CORRIGÉ**

Demande de la cliente Mme Delanoet qui souhaite obtenir des renseignements sur les téléphones fixes pour séniors

**Modèle trouvé sur le site de la boutique**





**ANNEXE 3 : Fiche téléphonique**

**Date** :23 octobre 2019

**Objet** : Demande d’information sur des modèles de téléphones fixes pour sénior

de la marque DORO

**Nom de l’émetteur du message** : Nom / Prénom de l’élève

**IDENTITÉ DU CONTACT**

**Nom**: Delanoet **Prénom** : Aline

**Tél**: 03.88.53.69.64

**MESSAGE**

Bonjour madame Delanoet

Je suis (nom prénom de l’élève) de la boutique Orange, place Kléber à Strasbourg.

Je vous contacte suite à votre appel au sujet d’un téléphone fixe pour sénior de la marque Doro.

Nous avons ce modèle disponible en stock. Il s’agit d’un téléphone d’une valeur de 99,90 €, référence Doro Secure 350.

Je vous invite à passer dans notre boutique pour le découvrir. Nous sommes ouverts du lundi au samedi, de 9:00 h à 19:00 h.

Madame Delanoet, je vous remercie pour votre fidélité et vous souhaite une bonne journée.

A bientôt

Nom prénom de l’élève

**SYNTHÈSE - CORRECTION**

**1 - Prendre contact**

* **D'après vous Pourquoi est-ce important de soigner l'accueil des visiteurs ?**

L’objectif principal est de donner une bonne image / une image positive de l’entreprise. C'est important de faire bonne impression.

* **Qu'est-ce qu'une charte d'accueil et à quoi sert-elle ?**

La charte de l’accueil est un document qui regroupe les engagements de l’entreprise en matière d'accueil. Elle permet de fournir un niveau de prestations de qualité pour toute personne accueillie.

* **Quelles sont les différentes étapes d’une prise de contact réussie ? Quel est le rôle de chacune ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Étapes** | **Rôle** |
| Établir un contact visuel. | Montrer au client/usager que l’on a pris en compte son entrée dans le point de vente. Être accueillant(e). |
| Prononcer une formule de bienvenue. | Créer un climat de confiance, de convivialité. |
| Identifier le visiteur. | Personnaliser la relation. |

* **Citez quelques savoir-être indispensables en matière d'accueil ?**

Le sourire, la disponibilité, l'amabilité, la politesse.

* **Quel document devez-vous compléter lors de l'accueil d'un visiteur ? Quelle est son utilité ?**

Je complète la fiche visiteur. Elle permet d'effectuer un suivi pour le client et de mettre à jour notre fichier client le cas échéant.

**2 - Suivre la relation client**

* **Quels renseignements trouve - t'on dans une base de données client ?**

Noms, prénoms, adresse, CP, ville, date de naissance, téléphone, courriel, ....

* **À votre avis est-ce un document interne ou externe à l'entreprise ?**

C'est un document interne qui reste dans l'entreprise.

* **Que signifie actualiser une base de données client ?**

Cela signifie que l'on peut par exemple mettre à jour la base de données avec de nouvelles informations sur le client, ajouter / supprimer un nouveau client.

* **Quelle est l'utilité de rendre compte à votre tuteur de vos activités de la journée ?**

Cela ne permet pas seulement à votre tuteur de savoir ce que vous avez fait mais surtout cela lui permet d'être informé et d'effectuer un suivi client notamment sur les éventuels cas particuliers.

**3 - Fidéliser les clients**

* **Que signifie "fidéliser un client " ?**

Cela signifie que l'entreprise met en place diverses actions qui lui permettront de garder le client. Cela passe par une bonne connaissance du client afin de répondre au mieux à ses attentes. Une démarche de fidélisation réussie impacte très fortement la rentabilité des entreprises.