**FICHE PÉDAGOGIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Titre** : **L’accueil de visiteurs chez Orange** | **Séquence** : Prendre contact**Durée prévisionnelle** : 5 X 55 minutes |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Missions :  | Méta compétences Famille de métiers | Compétences travailléesBaccalauréat Métiers de l’accueil |
| MISSION 1 : Prendre contact | Intégrer la relation client dans un cadre «omnicanal » | 1.2 Prendre contact avec le public- Recevoir le visiteur |
| 1.3 Identifier la demande- Appréhender la demande du public |
| 1.4 Traiter la demande- Identifier et mobiliser les ressources utiles- Construire une réponse personnalisée en termes d’orientation |
| MISSION 2 : Suivre la relation client | Assurer le suivi de la relation clientCollecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client | 2.1 Gérer l’information- Actualiser une base de données- Rendre compte |
| 3.3 Gérer les réclamations- Recueillir les réclamations |
| MISSION 3 :Fidéliser les clients  | Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client | 3.2 Satisfaire et fidéliser le public- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation |

 |
| **Objectif(s) pédagogique(s)** :  | Gérer une situation d’accueil de visiteurs dans une entreprise |
| **Niveau** :  |  Seconde  |
| **Disposition de la classe** : | En ilots *(4 élèves par ilot correspondant à 4 situations d’accueil)* |
| **Place dans la progression** :  | Avant les vacances de la Toussaint |
| **Pré-requis** :  | La communication interpersonnelleLes acteurs internes et externe de l’organisationLes ressources internes et externes de l’organisationLa découverte des besoins |
| **Conditions organisationnelles** : | Internet – boîte mail - PGI – PC / Tablette avec pack officeDictaphone / smartphone  |
| **Déroulement des activités**:  MISSION 1 : Prendre contactMISSION 2 : Suivre la relation clientMISSION 3 : Fidéliser les clients  | **Activités des élèves et tâches à réaliser**Jeu de rôle *(cf scénario : consignes de réalisation du jeu de rôle page 2)*Organisation *(cf scénario : consignes de réalisation page 10)*Mission réalisée en travail individuel *(cf scénario : consignes de réalisation page 11)* |
| **Prolongement**: - à court terme : - à long terme : |  Le contact téléphoniqueRetravailler les mêmes compétences avec des complexités spiralaires |
| - Dispositif d’évaluation :  - Commentaires /remarques :   |  FormativeÉvaluation des saynètes par les pairs |
| **Transversalité** : Économie et droit  | Module 1 - À la découverte de l’environnement économique et de son cadre juridiqueQuestion : Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ? |