**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 travaillées  Baccalauréat 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 client  Collecter 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 interpersonnelle  Les acteurs internes et externe de l’organisation  Les ressources internes et externes de l’organisation  La découverte des besoins |
| **Conditions organisationnelles** : | Internet – boîte mail - PGI – PC / Tablette avec pack office  Dictaphone / smartphone |
| **Déroulement des activités**:  MISSION 1 : Prendre contact  MISSION 2 : Suivre la relation client  MISSION 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 téléphonique  Retravailler les mêmes compétences avec des complexités spiralaires |
| - Dispositif d’évaluation :    - Commentaires /remarques : | Formative  Évaluation des saynètes par les pairs |
| **Transversalité** :  Économie et droit | Module 1 - À la découverte de l’environnement économique et de son cadre juridique  Question : Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ? |