|  |  |
| --- | --- |
| **BAC PROFESSIONNEL FAMILLE DE METIERS DE LA RELATION CLIENT - CLASSE DE SECONDE** | |
| **Activité 1 : L’accueil de visiteurs chez Orange** | **NOM :**  **Prénom :** |
| Mission 1 : Prendre contact (jeu de rôle)  Mission 2 : Suivre la relation client (mise à jour des bases, rendre compte)  Mission 3 : Fidéliser les clients | **Date :** |

 Centre commercial

**Directeur d’agence** : M. Meyer

**Assistante administrative** : Mme Sales

**Conseiller vente pro** : M. Muller

**Conseiller vente particulier** : Mme Schmitt

Maison Rouge

22, place Kléber

67000 Strasbourg

🕾 03.88.22.67.70

<http://www.orange.fr>

Horaires du lundi au samedi : de 9:00 h à 19:00 h

**Objectif** : Gérer une situation d’accueil de visiteurs dans une entreprise

**Activité de l’entreprise :** Opérateur et vente de multi produits et service dans le domaine de la télécommunication

**Compétences mises en œuvre :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 (gestion de la mémé) | 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 |

**Contexte :**

Aujourd’hui le 21 octobre 2019, vous êtes en période de formation chez l’opérateur Orange à Strasbourg.

Orange a signé une convention avec votre lycée et contribue à votre formation dans le domaine de l’accueil et du commerce.

Le poste occupé par les stagiaires en seconde est **: chargé d’accueil des clients.**

Vous travaillez sous la responsabilité de M. Meyer, votre tuteur.

**Votre mission 1 (jeux de rôle) :**

Votre tuteur vous demande de :

1. de prendre en charge les visiteurs;
2. cerner leurs besoins et les orienter vers le collaborateur compétent

**Consignes de la réalisation du jeu de rôles**

**(10 minutes de préparation et 10 minutes de passage)**

Le groupe classe se divise en quatre ilots correspondant à quatre situations d’accueil (document 4) :

Dans chaque ilot :

* Deux acteurs, dont un hôte ou hôtesse d’accueil et un visiteur,
* Un ou deux observateurs selon l’effectif du groupe

Chaque ilot étudie les documents mis à disposition pour préparer le jeu de rôle. A chaque ilot est attribué un profil visiteur par l’enseignant (document 4).

1. **Pour préparer sketch d’accueil** :

* L’hôte ou l’hôtesse d’accueil complète la fiche visiteur (annexe1) à partir du profil des visiteurs (document 4)
* Le visiteur prend connaissance de son profil (document 4)
* L’observateur prend connaissance de la grille d’analyse (annexe 3)

1. **Durant le sketch d’accueil :**

* Les acteurs jouent leur rôle
* Les observateurs remplissent la grille d’analyse (annexe 3)

1. **A l’issue de la simulation :**

* Les acteurs rendent compte au groupe classe sur le jeu de rôle (présentation du profil, difficulté rencontré, ..)
* Les observateurs leur font part de leurs annotations. Ils restent objectifs en s’appuyant sur des faits et constructifs.
* L’hôte(sse) prend note de ses points forts et des acquis à consolider.
* L’enseignant demande à un ou plusieurs binômes d’acteurs de rejouer la saynète devant le groupe en tenant compte des observations précédemment formulées

***Acteurs : Appropriez-vous les caractéristiques des personnages.***

***Observateurs : Complétez la grille d’analyse (annexe 2).***

**DOCUMENT 1 : Charte d’accueil ORANGE (extrait)**

**Charte d’accueil**

**La charte de l’accueil est un engagement de l’entreprise à fournir un niveau de prestations de qualité pour toute personne accueillie.**

**C’est la manière de se comporter avec la personne que l’on reçoit afin de créer un climat de confiance. C’est un état d’esprit permanent. Chacun est responsable de l’image qu’il projette de son entreprise.**

* Sourire au visiteur.
* Etablir un contact visuel.
* Saluer le visiteur.
* S’enquérir de l’identité du visiteur.
* Utiliser un langage soigné et poli.
* Utiliser un ton agréable.
* Être disponible pour le visiteur et éviter de faire deux choses à la fois.
* Assurer une prise en charge rapide, personnalisée et permanente.
* S’assurer de bien comprendre ce que veut le visiteur, pour être en mesure de bien lui répondre.
* Demeurer patient et courtois avec un visiteur qui ne semble pas comprendre ce qu’on lui dit ou qui pose une question dont la réponse nous apparaît comme évidente.
* Ne jamais laisser un visiteur sans réponse
* À la fin d’une interaction avec le visiteur, lorsque le contexte s’y prête, lui demander s’il a d’autres questions ou besoins, le saluer et l’inviter à revenir nous voir.

Consignes d’orientation spécifiques :

1. téléphonie, box : les conseillers de vente

2. recrutement, stages : Mme Sales

3. toute autre demande : M. Meyer

### DOCUMENT 2 : Les phrases à dire et à ne pas dire

Il suffit souvent de peu de chose pour donner à la conversation un caractère aimable et chaleureux. C’est la responsabilité du patron d’informer les employés de la politique de la maison en cette matière.

|  |
| --- |
| LES PHRASES INTERDITES |
| *J’peux aider ?* |
| *Je ne sais pas…* |
| *Ce n’est pas possible* |
| *Vous devez…* |
| *Un instant s’il vous plait* |
| *Non…(en début de phrase)* |

|  |
| --- |
| REMPLACÉES PAR |
| *Qu’est-ce que je peux faire pour vous ?*  *Comment puis-je vous aider ?* |
| *Je me renseigne* |
| *Voici ce que je vous propose* |
| *Il suffit…* |
| *Pouvez-vous patienter ?* |
| *Je vous propose ceci…* |



DOCUMENT 3 : Les différentes étapes de votre procédure d’accueil.

|  |  |
| --- | --- |
| **Les étapes** | **Ce que vous dites**  **et/ou ce que vous faites** |
| Établir un contact visuel. | Regarder le client de façon bienveillante afin de le mettre en confiance et de lui montrer que l’on a pris en considération son entrée dans le point de vente. |
| Prononcer une formule de bienvenue. | Employer une formule simple : « Bonjour, madame *ou* monsieur », plus le nom du ou de la client(e) si on le/la connaît.  Se montrer sincère et accueillant(e). |
| Identifier le visiteur. | Dire : « Puis-je connaître votre nom, s’il vous plaît ? »  Une fois que l’on connaît son nom, ne pas hésiter à le réutiliser dans la conversation.  Faire preuve de tact en toutes circonstances. |

**DOCUMENT 4 : Profils visiteurs**

**Premier visiteur**

Il est 14h00, vous êtes Aline Delanoet, une personne âgée se présentant très énervée car elle a acquis la semaine dernière un téléphone qu’elle n’arrive pas à faire fonctionner. De plus, vous exigez d’être reçue par le vendeur vous ayant vendu le téléphone.



«J’ai un problème, ce téléphone fonctionne pas pourtant, il est neuf, il est où le vendeur, suis pressée, fatiguée…. »

**Deuxième visiteur**

Il est 17 heures, vous êtes Dominique Godard, élève en Bac professionnel Métiers du commerce. Vous souhaitez pouvoir rencontrer un responsable du service du personnel pour effectuer une demande de stage. Vous n'êtes libre que le mercredi après-midi ou le samedi toute la journée.



«Je n’ai pas pris rendez-vous, j’ai envoyé ma candidature il y a déjà 15 jours, j’ai besoin de savoir si je suis pris. »

**Troisième visiteur**

Vous êtes M. RUFFLE, de l’entreprise « Mantes-Stores » spécialisée dans la vente et pose de stores. Il est 9h30, M. RUFFLE vient poser les stores commandés. Il regarde sa montre, piétine, s’agite, respire bruyamment.



«Je suis pressé, je dois être chez mon prochain client à 11 heures. »

**Quatrième visiteur**

Vous êtes M. et Mme Fontaine. Vous avez commandé un téléphone Samsung Galaxy S10e Dual Sim 128 Go, téléphone haut de gamme (prix 759,00 €), il y a maintenant quatre semaines, qui devait être livré rapidement.

Il est 10 heures, vous avez pris rendez-vous avec Mme Schmitt pour qu’elle vous remette le téléphone et pour souscrire à une assurance.

«Nous avons rendez-vous avec Mme Schmitt, nous ne savons pas si notre téléphone est enfin arrivé en boutique. Il nous faut absolument ce téléphone aujourd’hui car nous partons en vacances. Nous souhaitons aussi souscrire une assurance»

**ANNEXE 1 : Fiche visiteur**

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

|  |
| --- |
| logo-orange.png    Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Heure : \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **FICHE VISITEUR**  **Particulier** ❑  Nom, prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Entreprise**  ❑  Dénomination : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Adresse : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  CP - Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nom et fonction du visiteur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Personne demandée : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  But de la visite : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Suite donnée :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ANNEXE 2 : Grille d'analyse**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 ∅ | |

**Contexte :**

Aujourd’hui le 22 octobre 2019, Vous travaillez toujours sous la responsabilité de M. Meyer, votre tuteur. Il s’est absenté aujourd’hui et vous a laissé un mémo avec quelques consignes de travail pour ce matin (document 6).

**Votre mission 2 (suivre la relation client) :**

Hier, différents visiteurs ont été accueillis tout au long de la journée. Votre tuteur vous demande aujourd’hui :

1. D’actualiser la base de données (document 5) clients à partir du mémo (document 6) et des renseignements de la mission 1
2. De lui rendre compte par courriel, du traitement des demandes de la mission 1

**Consignes de la réalisation**

Le groupe classe s’organise en quatre ilots de la même façon que pour la mission 1 :

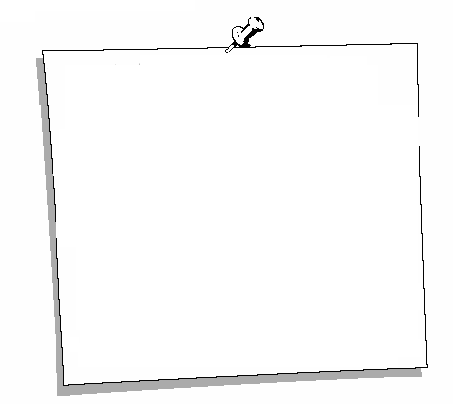
Dans chaque ilot,

* Tous les élèves complètent et mettent à jour la base de données clients INDIVIDUELLEMENT (Document 5) à partir du mémo laissé par le tuteur et des informations de la mission 1,
* Le groupe nomme un rapporteur et rédige ensemble le courriel à envoyer à M. Meyer ensemble en suivant les consignes
* Le rapporteur l’envoie à M. Meyer avec la base de données et un bref compte rendu de du traitement de la situation d’accueil en pièce jointe (les autres collaborateurs du groupe en copie).

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 € |
| Monsieur | FONTAINE | JEAN | 127 avenue des armées | 67380 | Lingolsheim | 03.88.78.62.39 | j.font@orange.com | 14/07/2016 | 467,40 € |
| 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 € |
| Monsieur | SALVADOR | JEAN-JACQUES | 21 boulevard Joffre | 67000 | Strasbourg | 03.88.58.99.55 | jj.sal@orange.com | 21/07/2016 | 345,90 € |
| Monsieur | TELLIN | GUILLAUME | 10 route de Strasbourg | 67540 | Ostwald | 03.88.73.52.64 | Tellin.gui@orange.fr | 12/12/2015 | 1290,00 € |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**DOCUMENT 6 : Fiche mémo**



**URGENT !**

**Vous trouverez les informations nécessaires pour mettre à jour la base clients**

**Coordonnées du nouveau client :**

☞ **M. GOVINOT Alain demeurant 12 rue des Mésanges 67000 STRASBOURG**

**Tél 03.88.32.25.32 – portable 06.22.45.59.70 –** [**govinota@orange.fr**](mailto:govinota@orange.fr)

**Il a acheté un Smartphone Nokia Lumia 535, Noir 104,95 €**

☞ **M. SALVADOR Alain a acheté un Sony XPERIA L1 16 Go Double SIM Noir à 135,48 €**

☞ **Mme SAINT PIERRE Natacha nous a informée qu’elle quittait la France pour le Canada. Il faut la retirer du fichier.**

☞ **Mme DELANOET (missions 1) a acquis un amplificateur de son à 13,09 euros**

☞ L**es époux FONTAINE (missions 1) ont finalement récupéré leur téléphone Samsung Galaxy S10e Dual Sim 128 Go. Je leur ai accordé un rabais de 30 € pour retard de livraison.**

**Merci de procéder à l’actualisation de la base clients et de me l’envoyer par mail.**

**M. Meyer**

**Contexte :**

Aujourd’hui le 23 octobre 2019, Vous travaillez toujours sous la responsabilité de M. Meyer, votre tuteur. Il vous a envoyé un courriel (document 7), auquel vous devrez répondre.

**Votre mission 3 (fidéliser la relation client) :**

Votre tuteur vous charge aujourd’hui :

1. De traiter la demande d’une cliente (rechercher le téléphone)
2. De contacter la cliente par téléphone

**Consignes de la réalisation**

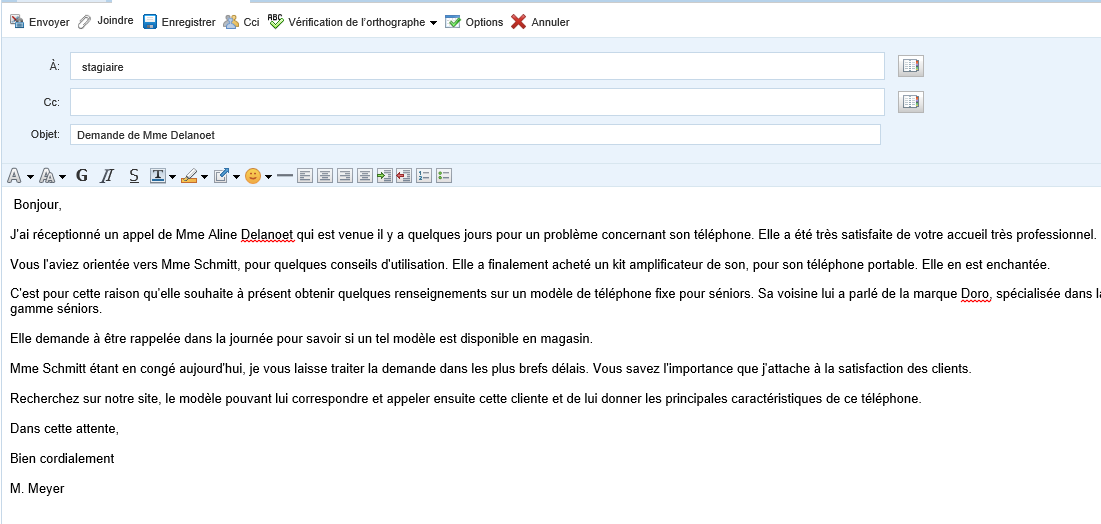
Mission réalisée en travail individuel :

* Tous les élèves prennent connaissance du courriel envoyé par M. Meyer, répondent à sa demande.
* Tous les élèves recherchent sur le site d’Orange, le ou les produits répondant à la demande de la cliente (mail de M. Meyer ; document 7) et préparent la fiche d’appel téléphonique (annexe 3) en vue du contact avec Mme Delanöet.

Si la cliente ne répond au téléphone, laissez-lui un message sur son répondeur pour lui indiquer si le téléphone est en stock, la référence et son prix. Vous lui indiquerez également les horaires d’ouverture de la boutique et l’invitez à venir. Consultez au préalable le document 8 pour préparer sereinement la fiche d’appel (Annexe 3)

L’enseignant désigne quelques élèves devant enregistrer leur appel soit à l’aide de leur téléphone, soit à l’aide d’un dictaphone. Le message pourra être écouté et analysé avec la classe

**DOCUMENT 7 : Courriel**



Courriel envoyé par l’enseignant aux élèves qui se connectent à leur boite mail

|  |
| --- |
|  |

DOCUMENT 8 : La méthode CROC

Appeler un client nécessite une bonne préparation. La méthode la plus utilisée pour émettre un appel téléphonique est la méthode CROC

|  |  |
| --- | --- |
| **Les étapes** | **Le contenu** |
| **CONTACT** | **Se présenter, donner le nom de l’entreprise, identifier l'interlocuteur, demander l’interlocuteur désiré.**  **Exemple** : *Bonjour monsieur, Virginie Dupont de chez Orange, vous êtes bien Monsieur Bellay ?* |
| **RAISON DE L'APPEL** | **Exposer l’objet / le motif de l’appel.**  **Exemple** :*Je vous appelle au sujet de votre demande …* |
| **OBJECTIF DE L'APPEL** | **Obtenir/proposer un rendez-vous, donner une information, passer une commande, administrer un questionnaire, ...**  **Développer ses idées pour arriver au résultat espéré.**  **Exemple** : *Je souhaite vous communiquer l’information …* |
| **CONCLUSION** | **Reformuler, confirmer, remercier et prendre congé.**  **Exemple** : *Bien monsieur, nous nous rencontrons donc mardi … à … heures. Je vous remercie et je vous souhaite une bonne journée monsieur Bellay.* |

**ANNEXE 3 : Fiche d’appel téléphonique**

**Date** :

**Objet** :

**Nom de l’émetteur du message** :

**IDENTITÉ DU CONTACT**

**Nom**: **Prénom** :

**Tél**:

**MESSAGE**

**SYNTHÈSE**

**1 - Prendre contact**

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Étapes** | **Rôle** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

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

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

**2 - Suivre la relation client**

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

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

* **Que signifie pour vous "actualiser une base de données client "?**

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

**3 - Fidéliser les clients**

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