**Classe de 2nde « métiers de la relation clients »**

**Titre de la Séquence** : **L’accueil et la réponse à la demande des clients Cas Renault 4**

***« J’agis »***

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences et sous compétences** | * **Intégrer la relation client dans le cadre omnicanal**   + Prendre contact   + Identifier le client, ses caractéristiques et son besoin   + Proposer une solution adaptée * **Assurer le suivi de la relation client**   + Identifier les supports utiles à la relation commerciale   + Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition * **Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client**   + Traiter les messages et/ou les demandes des clients   + Enrichir et actualiser le SIC |
| **Comportements professionnels ciblés** | * Respecter les normes vestimentaires de la profession * Accueillir le client conformément aux règles de l’entreprise * Faire preuve d’aisance relationnelle et adopter un registre de langage adapté * Faire preuve d’empathie et d’écoute active * Avoir le souci de la satisfaction du client/usager, de ses attentes et adopter une attitude facilitatrice * Respecter les règles de confidentialité et de déontologie * Respecter les consignes et les procédures d’accueil * Être rigoureux, vigilant et veiller au respect des échéances * Respecter les consignes et agir dans la limite de ses prérogatives * Faire preuve d’organisation, d’ordre, de logique et de méthode * Faire preuve de curiosité professionnelle * Faire preuve d’autonomie, d’esprit d’initiative et de pro activité * Être dynamique et réactif * Faire preuve d’empathie et être disponible * Etre curieux, attentif et à l’écoute de l’interlocuteur * Assurer une bonne gestion de son temps * Manifester un esprit d’équipe * Être à l’écoute des suggestions, critiques * Mémoriser les consignes, les procédures et les réponses de l’interlocuteur * Gérer ses émotions, ses attitudes, son stress et se montrer rassurant * Ne jamais avoir de discussions personnelles ou de règlements de compte en présence d ‘un interlocuteur |

|  |  |
| --- | --- |
| **Savoirs associés** | * L’accueil multicanal/omnicanal * Les méthodes de vente * Les blogs, les réseaux sociaux, la mercatique digitale * Les bases de la communication/la communication interpersonnelle et professionnelle /La relation client * Les chartes d’accueil et procédures d’accueil * Les acteurs internes et externes * Le questionnement/ la découverte des besoins/ l’identification de la demande * Les facteurs explicatifs du comportement d’achat/ le processus d’achat * La personnalisation de l’offre * Les modalités ou procédures de livraison * Les documents commerciaux/ les outils d’aide à la vente/ les ressources internes et externes/ les supports de la relation commerciale |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectif général** | Repérer, identifier et traiter les demandes des clients |
| **Pré-requis** | * « Identifier ce qu’est une entreprise, ses objectifs, son organisation », * « Maîtriser les bases de la communication », * « Adopter les comportements professionnels », * « Identifier/caractériser les différents points de contacts /méthodes de vente  et intégrer l’omnicalité/» * « Maîtriser la technologie des produits » |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critères de performance/ Résultats attendus** | * L’offre de produits et/ou services de l’entreprise ainsi que le contexte concurrentiel sont connus * Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur * Un contact positif est établi et un climat de confiance est instauré * Les salutations sont adaptées * Les techniques relationnelles sont maîtrisées et adaptées à la situation * L’écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations avec le visiteur sont efficaces * Le niveau de complexité de la demande est repéré * Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires réseaux sociaux…) reçoivent des traitements adaptés * Le besoin du client, ses motivations et ses freins sont clairement identifiés * Les règles de confidentialité et d’éthique sont respectées * Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient * Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures * Les produits et/ou services, services associés de l’entreprise sont présentés, proposés de façon pertinente et (vendus) * La proposition proposée/demande est adaptée aux besoins/à la demande du client/visiteur, elle est pertinente et lui donne satisfaction * Maintien de la qualité de services en adéquation avec l’image de marque de l’organisation * Les procédures d’information du client sont respectées |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contexte professionnel** | **Missions et tâches** | **Activités de l’élève** | **Activités du professeur** | **Supports** |
| **Entreprise :**  Concession Renault Courbevoie  Directeur : M. Longeard  <https://www.renault.fr/concessionnaire.courbevoie.html>,  **Situation professionnelle :**  Stagiaire en charge de l’accueil des clients et des prospects et vous affecte à tour de rôle **au poste d’agent d’accueil, de vendeur et de commercial**  **Problématique** :  Vous devez accueillir et traiter les demandes des clients qui vous seront adresser :   * En face à face * Par téléphone * Par mail * Par formulaire de contact * Par les réseaux sociaux | **Mission découverte**  *Amorcer la séquence*  Découvrir le contexte professionnel  Prendre en main le dossier « pro » | * Etudier le contexte professionnel * Répondre à un questionnaire « découverte » (QQOQCP) + quelques questions courtes sur les procédures = déterminer si l’élève se repère dans les procédures et sélectionne les bonnes informations avant chaque mission. | * Remettre les supports aux élèves (format numériques ou papier) * Accompagner les élèves dans leur découverte et cheminement * Se positionner en personne ressource | * Dossier « pro » élève * Le cas échéant, le site Web de la concession et du groupe |
| **Mission**  **« Agent d’accueil »** | * Jouer alternativement les rôles d’agent d’accueil, de client/visiteur/appelant/observateur * Réaliser les sketchs d’accueil en face à face * Réaliser les sketchs d’accueil au téléphone * Mettre à jour les agendas, fichiers clients, registre visiteur… * Evaluer son niveau d’acquisition des compétences traversées | * Se positionner en Personne ressource (endosser le rôle de M. LONGEARD) | * Les procédures 1.1 et 1.2 * Les procédures 2.1 à 2.6 * Les documents 1, 2, 4, 6, 7, 8 et 9 * Les fiches ressources et connaissance * Les fiches de rôle mis à disposition par le professeur * Les grilles d’observation |
| **Missions et tâches** | **Activités de l’élève** | **Activités du professeur** | **Supports** |
| **Mission**  **« Vendeur »** | * Réaliser en autonomie les tâches * Réaliser les sketchs de contact téléphonique en trio : un élève vendeur – un élève client – un élève observateur/évaluateur (faire tourner !) * Demander une validation de son travail (professeur ou élève en charge du rôle de « tuteur – manager - … ») * Evaluer son niveau d’acquisition des compétences traversées | * Se positionner en personne ressource | **Tâche 1**   * Procédures : 1.6  ; 2.7 * Fiche ressource : CROC ; * Documents : 1,8 et 10 * Fiche de préparation d’un appel téléphonique sortant * Fiche de rôle : Mme Delaville * Grille évaluation contact tél sortant   **Tâche 2**   * Procédures :1.4 ; 1.6 * Travail de la tache 1   **Tâche 3**   * Procédures : 1.6 ;1.3 * Documents : 8 et 10 * Fiche ressource : rédiger un mail * Fiche de rôle : M.Minguette * Grille évaluation contact tél sortant   **Tache 4**   * Procédures : 2.9 * Documents : 7 * Travail taches 1 et 2 |
| **Missions et tâches** | **Activités de l’élève** | **Activités du professeur** | **Supports** |
| **Mission**  **« Commercial -vendeur Véhicules neufs »** | * Réaliser en autonomie les tâches * Demander une validation de son travail (professeur ou élève en charge du rôle de « tuteur – manager - … ») * Mettre à jour les agendas * Evaluer son niveau d’acquisition des compétences traversées | * Se positionner en personne ressource | **Tache 1**   * Procédures : ?? * Documents : 1, 8, 11 * Fiches ressources : rédiger un email - SONCAS   **Tache 2**   * Documents : 5, 1, 11 * Fiche ressource : CROC * Fiche de préparation d’un appel   **Tache 3**   * Procédures : 1.4 * Documents : travail tache 2   **Tache 4**   * Procédures : 1.1 ; 2.1 * Documents : 2   **Tache 5**   * Procédures : ?? * Documents : 3, |
| **Remarques** :   * Les missions « agent d’accueil », « vendeur », « commercial » peuvent être traitées classiquement à la suite les unes des autres, ou dans le désordre, ou sous la forme d’un circuit (trois groupes d’élèves qui tournent), … * Pour les jeux de rôles : ils peuvent être joués devant le groupe ou en aparté par trio…. * Les grilles d’observation peuvent être transmises toutes faites ou établies par les élèves. | | | | |