**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 CourbevoieDirecteur : 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 professionnelPrendre 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.
 |