

PRÉSENTATION DE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE

SÉQUENCE SNCF

INTENTIONS PÉDAGOGIQUES :

Durant la première année du cycle de formation, les élèves ont abordé une séquence dans le contexte de la SNCF, entreprise du secteur du transport de personnes recrutant des jeunes diplômés du baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil. Elle leur a permis de développer des compétences dans des situations courantes. Elle peut être adaptée localement.

Cette séquence va permettre aux élèves de travailler des compétences dans des situations d'apprentissage plus complexes et de réinvestir des travaux réalisés l'année précédente. En terminale, ils pourront aborder des situations critiques et performer dans toutes les situations d'accueil. **Les activités présentées en couleur rouge dans la séquence relèvent du niveau d'une classe terminale.** Ainsi les compétences sont travaillées à plusieurs reprises au cours du cycle de formation, dans une logique de progression spiralaire.

Enfin, l'entreprise vient de changer de statut juridique, cela permet de développer la culture économique et juridique.

INTITULÉ :

La recherche de solutions efficaces et adaptées en situations courantes, complexes et critiques

COMPÉTENCE(S) VISÉE(S) :

Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	Bloc 2 : Gestion l'information et des prestations organisationnelles	Bloc 3 : Gestion de la relation commerciale
1.1 Gérer simultanément plusieurs activités	2.1 Gérer l'information	3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale
1.2 Prendre contact avec le public		3.2 Satisfaire et fidéliser le public
1.3 Identifier et traiter la demande		
1.5 Gérer les flux		
1.6 Gérer les conflits		

OBJECTIFS :

- Participer à une activité commerciale
- Gérer les activités simultanément

DURÉE :

3 X 2heures en classe entière, 3 X 2h en demi-groupe

CONDITIONS ORGANISATIONNELLES :

Matériel : ordinateur, vidéoprojecteur, tablette numérique ou Smartphone de l'élève, téléphone

ENT : traces écrites de la classe de seconde, vidéos enregistrées,...

Espace professionnel : borne d'accueil équipée et espace d'attente



CONTEXTE :

- Les élèves sont en classe de Première Baccauréat Métiers de l'accueil, après une seconde Famille de Métiers Relations Clients
- Ils ont effectué 6 semaines de PFMP dans des organisations et leur orientation s'est portée sur les métiers de l'accueil
- Certaines compétences ont été acquises en classe de seconde dans des situations courantes.
- La séquence débute en novembre avant la PFMP 1 pour la classe de première.
- **Idem pour la classe de terminale, les élèves auront alors effectué 14 semaines de PFMP**

PRÉ-REQUIS :

- Compétences communes de la Seconde Famille Métiers de la relation client :
 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal
 - Assurer le suivi de la relation client
- Proposition pédagogique n°3 « SNCF transilien » pour la Seconde Famille de Métiers de la Relation Client
- Traces écrites des activités de la classe de **seconde**, puis celles de première.

DÉROULEMENT :**Séance 1 : Découvrir l'entreprise et le métier d'agent commercial en boutique (Préparer)**

Découvrir l'entreprise à travers un autre poste qu'en classe de seconde, dans une entreprise qui a évolué au cours de l'année, dans un groupe classe qui a aussi évolué d'une année sur l'autre (entrées/sorties).

L'objectif est de se réapproprier les notions pour certains, de les faire découvrir aux nouveaux arrivants, d'effectuer un travail d'équipe.

Organisation du travail :

Travail en 3 groupes d'élèves qui ont chacun des recherches différentes :

- Groupe 1 : Le changement de statut de l'entreprise : EPIC à SA, missions de service public, ouverture à la concurrence
- Groupe 2 : La gare et la boutique
- Groupe 3 : Le métier d'agent commercial en gare

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès des autres à la classe avec l'outil genia.ly.

Evaluation formative à partir d'une grille d'évaluation à l'oral et quizz à partir de l'application Kahoot.

Séance 2 : Participer à une opération commerciale (Préparer)

L'objectif est de comprendre l'enjeu de la satisfaction du client et de sa fidélisation, de faire la différence entre les deux.

Préparation de la mission en boutique : argumentation, traitement d'objections, gestion des flux.

Organisation du travail :

Travail individuel sur les documents, correction collective, préparation de documents supports (argumentation et traitements des objections) qui permettront d'effectuer les simulations.

- Mission 1 : Différencier la satisfaction et la fidélisation client.
- Mission 2 : Participer à une opération commerciale.

Activité 1 : Le Black Friday

Activité 2 : Le Black Friday à la SNCF

Activité 3 : Traiter les objections

Activité 4 : Gérer les situations difficiles



Séance 3 : Gérer les activités simultanément (Agir/Penser)

Mission 1 : Préparer la prise en charge des demandes

Mission 2 : Apporter une réponse adaptée

L'objectif est de gérer simultanément les tâches liées au poste d'accueil, gérer un flux d'appels téléphoniques en même temps que le flux de clients en face à face dans un contexte multicanal, dans des scénarii de plus en plus complexes.

Situations courantes, complexes, critiques : les situations courantes ont été abordées en classe de seconde, les situations complexes sont appréhendées en première, les situations critiques en terminale.

- Constitution de binôme ou plus pour effectuer les simulations : choix d'une situation, d'une objection et d'un évènement perturbateur.
- Préparer sa documentation.
- Préparer la simulation.
- Simulation avec une grille d'observation, enregistrement et analyse.
- Création d'une fiche de suivi d'activités.

Chaque groupe a constitué son dossier numérique avec les éléments des précédentes séances.

En face à face et accueil téléphonique

- Gérer des flux en première
- Gérer des conflits, traiter des réclamations, et des situations de sécurité en Terminale.

Des exemples de situation sont donnés, d'autres scénarii doivent être co-construits avec la classe avec des situations vécues en PFMP, et en lien avec la PSE pour des situations liées au risque et à la sécurité des personnes accueillies.

Prise en charge des clients dans un espace professionnel « Boutique » avec ordinateur, poste téléphonique et un espace d'attente. Simulations réalisées à 2 ou plusieurs suivant les scénarii, filmés avec une tablette et projetées pour analyse à l'aide d'une grille d'évaluation.

Les élèves enrichissent ensuite leur classeur numérique contenant leur suivi des activités réalisées

MODALITÉS D'ANIMATION :

Professeur seul ou en co-intervention

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Formative : à partir des grilles d'évaluation des simulations et quizz

TRANSVERSALITÉS :

Economie-Droit, Lettres, Langues, Mathématiques, PSE

PROLONGEMENTS :

La satisfaction client (Collecte des informations, questionnaires, analyse, propositions...)

