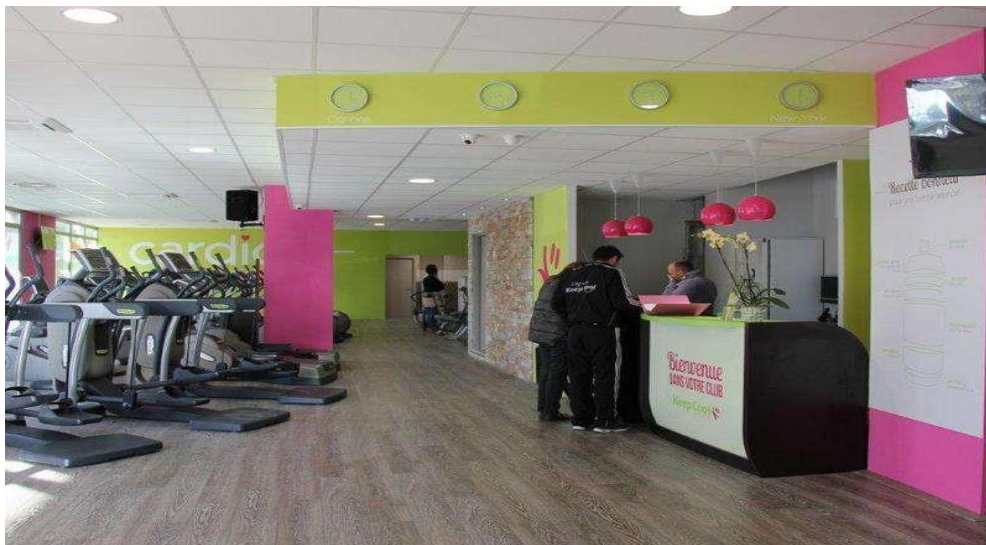


# Proposition Pédagogique



## **Contexte Général :**

Vous débutez une période de formation en milieu professionnel en tant qu'agent d'accueil à la salle de sport Keep Cool. Cette enseigne a pour vocation de proposer des activités de qualité à des prix abordables.

Les salles sont implantées partout en France.

Votre salle est située à Saint Brice sous Forêt dans le val d'Oise (95).

Guillaume, votre tuteur est en charge de vous accompagner tout au long de votre période de PFMP.

## **Vos objectifs :**

- Accueillir, orienter et accompagner les adhérents.
- Appliquer une démarche qualité
- Utiliser les outils d'échanges tels que courriel, téléphone, réseaux sociaux.
- Organiser ses activités en coordination avec l'équipe.
- Participer à une démarche de projet et proposer des solutions adaptées.



# ACTIVITÉ 1 - LA PRÉSENTATION DU CONTEXTE GÉNÉRAL DE L'ENSEIGNE ET DE LA SALLE DE SPORT

## Objectifs :


- Caractériser le marché de la forme
- Identifier les services proposés par l'entreprise

## Contexte

Après avoir effectué plusieurs périodes de formation en milieu professionnel en classe de Seconde, cette année vous avez choisi pour cette période, le poste d'agent d'accueil dans une salle de sport KeepCool. Votre tuteur vous propose de vous familiariser avec ce nouvel environnement, les services proposés, les outils utilisés. Pour cela, il met à votre disposition plusieurs ressources : une présentation du marché de la remise en forme, une vidéo visite virtuelle de votre entreprise KeepCool et l'adresse de son site.

L'organisation du travail se fait en 4 ou 5 groupes d'élèves qui ont chacun des recherches différentes à réaliser.

- Groupe 1 : Le marché de la remise en forme
- Groupe 2 : La visite virtuelle KeepCool
- Groupe 3 : Le site KeepCool
- Groupe 4 : Le métier d'agent d'accueil

Groupes	Ressources communes	Ressources spécifiques pour chaque groupe de travail
1 : Le marché de la remise en forme	Expériences professionnelles lors des périodes de formation en milieu professionnel et expériences personnelles en tant qu'adhérents	 <a href="https://www.sports.gouv.fr/guide-creation-entreprise/files/centre-de-remise-en-forme.pdf">https://www.sports.gouv.fr/guide-creation-entreprise/files/centre-de-remise-en-forme.pdf</a>
2 : La visite virtuelle Keepcool		<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Yy-oVCKO8FA&amp;t=2s">https://www.youtube.com/watch?v=Yy-oVCKO8FA&amp;t=2s</a>
3 : Informations Keep cool		Site : <a href="https://www.keepcool.fr/">https://www.keepcool.fr/</a>
4 : Le métier de l'agent de l'accueil		Site : <a href="https://jobs.keepcool.fr/">https://jobs.keepcool.fr/</a>

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès de l'ensemble de la classe : utilisation de Powerpoint ou genial.ly.

Réalisation d'un quizz pour une évaluation formative avec l'outil Socrative ou kahoot.



# ACTIVITÉ 2 - ADOPTER UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU NIVEAU DE L'ACCUEIL

## Objectifs :

- Mettre en place une démarche qualité à l'accueil
- Élaborer une charte d'accueil

Pour démarrer cette période de formation professionnelle, votre tuteur, Guillaume, vous propose d'être à l'accueil en binôme avec Clotilde la chargée d'accueil de la salle.

La semaine dernière, l'équipe a participé à une réunion avec la direction, à propos de la démarche qualité et de la mise en place d'une charte d'accueil a été évoquée.

## Mission 1 : Déterminer l'enjeu de la qualité à l'accueil

Clotilde vous communique un document issu de la réunion pour vous permettre d'appréhender l'enjeu d'un accueil de qualité.

### Document 1 : Les potentiels de l'accueil physique

En entreprise, l'accueil est plus stratégique qu'il n'y paraît. Mais trop souvent, il est encore mal soigné. Ce service influe pourtant sur l'image de marque et participe au processus de **fidélisation des clients**. Il est donc important d'améliorer cette fonction en mettant en place une **charte bien définie** et en désignant un personnel qualifié. D'ailleurs, pour accueillir efficacement les visiteurs, de nombreuses enseignes externalisent désormais cette mission. Celle-ci est généralement confiée à des hôtesse.

#### L'accueil physique en entreprise : un véritable enjeu stratégique

La première impression est souvent la bonne. S'il existe plusieurs arguments pour contester cette citation, elle reste pourtant avérée en ce qui concerne la qualité d'accueil en entreprise. En effet, la façon dont le personnel accueille les visiteurs reflète le sérieux, l'empathie et le professionnalisme d'une enseigne. Elle influe également sur l'image de marque de la société. De même, dans les commerces, les complexes hôteliers ou les restaurants, la qualité du service contribue à fidéliser la clientèle. Selon une étude, cela encourage les clients à revenir vers l'établissement et augmente jusqu'à 30 % les chances de les convertir en ambassadeurs. Lors d'un événement, l'accueil joue aussi un rôle important. Dans ce cas, en plus de renseigner, il sert à orienter les invités et à mettre ces derniers à l'aise.

<https://www.mr-entreprise.fr/entreprise-les-potentiels-de-laccueil-physique/> (nov 2019)

### 1. Quels sont les enjeux de l'accueil ?

.....  
.....

### 2. Sur quel outil peut s'appuyer un accueil soigné ?

.....  
.....

### 3. Que reflète un personnel d'accueil de qualité ?


.....  
.....



## Mission 2 : Réaliser une charte d'accueil

Guillaume vous transfère par mail quelques points importants à mentionner sur la charte d'accueil et vous demande de la réaliser. À partir du document 2 et en vous aidant du site, **réaliser une charte d'accueil sur Word en respectant les étapes.**

### Document 2 : Les consignes

<b>De</b>	G.brioukeepcool.fr
<b>A</b>	Accueilkeepcool.fr
<b>Date</b>	le 20.10.N
<b>Objet</b>	Accueil de nouveaux adhérents
	Document 3 et Document 4
<p>Bonjour, Comme convenu vous trouverez en pièces jointes les documents 2 et 3, les consignes pour la réalisation de la charte d'accueil. N'oubliez pas : il est important de respecter les normes ! Vous pouvez la réaliser en utilisant le logiciel Word. Je reste à votre disposition, Cordialement, Guillaume</p>	

### Document 3 : Les consignes de Keep cool

Accueillir le visiteur Sourire, amabilité et disponibilité. Accueillir de façon personnalisée avec un mot de bienvenu	Être à votre écoute Adaptation aux besoins de chacun (amplitude horaires).
Adopter une posture professionnelle, Bonne attitude, donner l'impression au visiteur d'être le bienvenu,	Échange régulier Contact par téléphone, mail, réseau sociaux
Qualité du suivi Suivi mensuel avec un coach	Réponse à vos attentes Coach personnalisé.

### Document 4 : Les règles de la charte d'accueil

La charte d'accueil doit comporter un titre, une phrase d'engagement « nous nous engageons à, nous vous proposons... »

Vous avez la possibilité de regrouper par thème (accueil physique, accueil téléphonique, les forfaits proposés, les horaires, nos coordonnées)

Vous êtes libre dans la présentation et la mise en page. Il faut que la charte soit lisible, esthétique et courte.



## ACTIVITÉ 3 - DÉVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE

Le gérant de la salle de sport Endenya, située dans la ville, a fait part de la fermeture définitive de sa salle de sport. Pour répondre aux inquiétudes de ses adhérents, il a négocié la mise en place d'un partenariat avec Keep cool.

Votre tuteur vous confie plusieurs missions afin de prospecter ces nouveaux adhérents et de procéder à leur inscription.

### Mission 1 : Caractériser le logiciel d'inscription Cléo

À partir des **documents 4 et 5**, préciser l'importance pour l'entreprise de passer par une application numérique lors de l'inscription.

.....

.....

.....

.....

.....

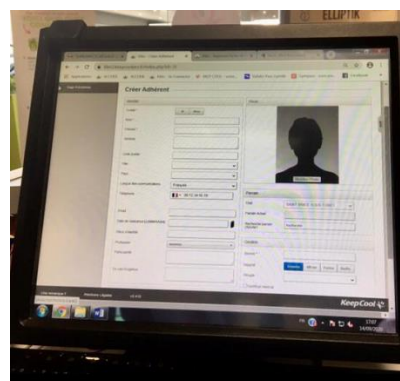
.....

.....

Document 4 : Informations clients

Civilité	Mme
Nom	Bernard
Prénom	Laure
Adresse	16 rue des rosiers
Code postale	95350
Ville	Saint Brice sous Foret
téléphone	07-32-54- 87-09
Type d'adhésion	Two cool
Durée	24 mois

Document 5 : Exemple de fiche adhérent



## Mission 2 : Créer un mail d'offre commerciale

Le gérant d'Endenya a remis son fichier « adhérents » à Guillaume, votre tuteur, afin de pouvoir prendre contact avec ses clients et leur proposer de venir s'inscrire. Les frais de dossiers seront offerts.

### Créer le mail qui est adressé au fichier adhérent d'Endenya

De : salle.Keepcool@.fr
A :
Date :
Objet :

## Mission 3 : Réaliser des appels sortants

Certains adhérents d'Endenya ont répondu favorablement à votre proposition (Document 7). Vous devez maintenant les appeler pour leur proposer de venir s'inscrire à votre salle. Votre binôme Clotilde vous propose son guide pour effectuer un appel sortant (Document 8).

### Document 7 : Extrait du Fichier adhérents de la Salle Edenya :

Nom	Prénom	Tel	Mail	Réponse
Touton	Rania	06-10-20-98-56	Rania.t@orange.fr	Souhaite se réinscrire
Marjoline	Sarah	07-85-98-59-65	Sarah.marj@free.fr	Habite trop loin ne souhaite pas s'inscrire
Sanni	Jean-Michel	06-89-95-69-87	Jm.sanni@gmailo.com	Intéressé par l'offre
Attias	Martine	07-87-85-52-45	Martine.at9@free.fr	Pas dans l'immédiat
Marcelin	Jean	06-99-82-00-12	J.marcelin@gmail .fr	Actuellement blessé mais intéressé
Karma	Lamia	06-18-20-26-24	Lamia.k8@yahoo.fr	Intéressé par l'offre
Louza	Ines	06-59-89-88-87	Ines.louza@free.fr	Souhaite se réinscrire
Diallo	Abibou	06-13-12-15-58	aBib.diallo@orange.fr	Intéressé par l'offre
Menzy	Audrey	06-89-14-47-74	Audrey.menzy@gmail.com	Intéressé par l'offre
Faurel	Christophe	07-87-89-85-55	Christ.faurel@free.fr	Intéressé par l'offre



## Document 8 : Le guide d'entretien téléphonique (Méthode CROC)

Croc	Objectif	Exemple
Contact	Se présenter	Bonjour Clotilde de chez keep cool .....
Raison	Repérer la demande et reformuler	Je vous contacte suite à la fermeture de votre salle de sport Edenya. Nous vous proposons de nous rejoindre sans frais de dossier avec un tarif préférentiel.
Objectif	S'assurer du besoin, faire des propositions	Nous souhaiterions vous rencontrer pour l'inscription dans notre salle
Conclusion	Reformuler + Saluer	Nous nous verrons le .....merci Mr (nom ) .... Bonne journée

Réaliser ces situations d'appels sortants en les enregistrant pour les analyser, à l'aide de la grille d'évaluation co-construite.

### Exemple de grille d'analyse téléphonique (À co-construire avec la classe)

CRITÈRES	J'ai essayé	J'ai réussi	J'améliore
<u>Plan d'appel</u>			
Contact			
Raison de l'appel (accroche)			
Objectif de l'appel (alternative)			
Conclusion (verrouillé)			
Traitement des objections			
Recentre sur la prise de RDV			
Prise de congé personnalisée			
<b>Vocabulaire</b>			
Concision, clarté			
Voix (intensité, articulation, débit...)			
Adaptabilité			
Courtoisie et sourire			
Écoute active			
Empathie			



## Mission 4 : Réaliser les inscriptions

Suite à cette prospection téléphonique, vous effectuez ce jour les inscriptions des nouveaux adhérents, en vous appuyant sur la charte d'accueil réalisée et les prises de rendez-vous effectuées (Document 9).

En demi-groupe les élèves réalisent des mises en situation réelles filmées.

### Document 9 : Pratique professionnelle en situation

Rôle de l'adhérent	Rôle de l'agent d'accueil
Rania souhaite s'inscrire et souhaite avoir des informations sur les cours collectifs.	Faire preuve d'empathie, propose une alternative (inscription en ligne,.....)
Jean-Michel vient avec un dossier incomplet (manque certificat médical)	Proposer un autre rendez- vous
Lamia souhaite faire un essai avant de s'inscrire.	Proposer via l'agenda partagé un rdv avec un coach
Inès souhaite s'inscrire mais déménage dans le sud dans six mois.	Proposer la solution adaptée
Abibou intéressé mais n'a pas une bonne image de Keep cool (mauvaise expérience)	Calmer l'adhérente et lui proposer une solution.
Audrey n'est pas très régulière et souhaite un suivi.	Être à l'écoute, proposer un forfait adapté si possible.
Christophe personne fragile est intéressé mais n'ose pas à cause des mesures barrières non respectées par les autres adhérents.	Faire preuve d'empathie, rassurer le client en sensibilisant davantage les adhérents via une affiche, ou un mail...

1. Co-construire une grille d'évaluation.
2. Filmer les situations.





## ACTIVITÉ 4 - DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX

### Objectifs :

- Identifier les outils de communication
- Contribuer à la mise en œuvre d'un projet

Le directeur de la salle souhaite profiter des prochaines vacances d'été pour effectuer des travaux pour agrandir la salle en développant davantage d'activités (cross fit, boxe ...). À cette fin, il vous demande de réfléchir avec l'équipe sur ce nouveau projet qui, pour lui, sera une force pour attirer de nouveaux adhérents en septembre. Afin de garder le lien avec les adhérents lors de la fermeture temporaire, il souhaiterait que toute l'équipe réfléchisse à une stratégie et mette en place des actions pour assurer un suivi.

### Mission 1 : Identifier les différents outils de communication

À partir du QR code et du site de Keep Cool, créer un tableau afin d'identifier les différents outils mis en place dans les salles de sport, leurs caractéristiques et leurs avantages pour mieux répondre aux besoins des adhérents.

Comment les salles de sport communiquent-elles sur les réseaux sociaux Pellerin Formation.html  
[www.pellerin-formation.com](http://www.pellerin-formation.com)

Et <https://www.keepcool.fr/>



## Mission 2 : identifier les besoins de la clientèle

Les coaches ont commencé à échanger avec certains adhérents sur leurs besoins lors de la fermeture temporaire de la salle et voici les retours. À l'aide du tableau réalisé précédemment, proposer pour chaque situation, une solution adaptée.

Situations	Propositions
Mme Séné suit beaucoup les cours collectifs, a besoin d'être motivée pour continuer à faire du sport.	
Julie 18 ans a pour habitude de faire un point toutes les deux semaines avec son coach	
Alexandre 34 ans, jeune cadre dynamique, souhaite connaître les nouveaux cours dès sa sortie	
Mr Thiami souhaite avoir les informations sur les différents cours proposés en ligne	
Annie aimerait continuer à faire des exercices avec ses amies	
Pierre et Colette veulent continuer à suivre le même rythme	

## Mission 3 : Mettre en place un projet de continuité des activités en distanciel

Votre tuteur propose de vous réunir pour faire des groupes de travail afin d'échanger vos idées sur la continuité des activités en distanciel lors de la fermeture.

Pour la préparation du projet, il vous remet un document de travail. Il s'agit de la méthode QQOQCP pour bien préparer son projet et en avoir la maîtrise. Il s'agit de répondre aux questions ci-dessous :

### Document 10 : Méthode QQOQCP

- Quoi ? Quelle est la nature du projet ?
- Qui ? Les personnes concernées par ce projet : identifier les personnes qui pourraient trouver un intérêt au projet
- Où ? Quel est ou quels sont les périmètres géographiques du projet ?
- Quand ? Y- a -t -il des données significatives liées au temps, des délais de réalisation à prendre en compte (date, calendrier...) ?
- Combien ? Y-a-t-il des aspects financiers déjà connus ?
- Pourquoi ? Quelle est la problématique de départ et en quoi le projet va être profitable et positif pour les bénéficiaires ?

### 1. Réaliser le tableau QQOQCP de votre projet de suivi des activités en distanciel à l'aide du document 10



Chaque groupe réalise un diagnostic en faisant un constat grâce aux éléments récoltés lors des échanges avec les adhérents et les possibilités offertes par les réseaux sociaux et propose trois solutions argumentées.

Un référent de chaque groupe sera en charge de le présenter lors de la prochaine réunion programmée la semaine prochaine.

## 2. Proposer 3 solutions adaptées au projet

Solutions proposées	Justifier votre choix

