

PRESENTATION DE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE PROFESSIONNELLE

SECONDE METIERS DE LA RELATION CLIENT

Intentions pédagogiques Ibis est une entreprise du groupe ACCOR, présente en France. Le contexte et les situations sont donc facilement adaptables. De plus, le secteur de l'hôtellerie recrute des jeunes en cours de formation lors des PFMP du baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil mais aussi bien sûr pour les diplômés en CDD, en intérim ou en CDI.	
Compétence visée : Prendre Contact	
Contexte : La séquence débute dès les premières semaines du mois de Septembre	
Intitulé de la séquence La prise de contact dans les situations d'accueil en présentiel	Durée 4h classe entière – 4 heures ½ classe
Objectifs Prendre conscience des différentes situations orales d'accueil pouvant être rencontrées Noter les attendus liés à la prise de contact en situation d'accueil orale	
Conditions organisationnelles Un espace professionnel avec une borne d'accueil équipée intégrant certains éléments du Happy Mood Ibis Styles (logo, sonorisation, documents à l'effigie de l'entreprise...) Matériels : Ordinateur, Vidéoprojecteur, Téléphone, tablette numérique ou Smartphone de l'élève	Pré-requis La création d'une adresse courriel professionnelle et l'accès à un espace personnel de travail sur l'ENT Monlycée.net
Modalités d'animation Professeur seul ou en coanimation	Modalités d'évaluation Formatives (y compris sur les simulations) et Sommatives (QUIZZ, simulations sur d'autres cas et en fin de séquence)
Transversalités Economie : exemple : Les organisations Français : Les registres de langues Mathématiques : Calcul d'un pourcentage	
Prolongements Utilisation d'informations sur les différents du site Accor : Séance sur l'analyse des avis sur l'hôtel Ibis (Tripadvisor) avec choix de 4 ou 6 avis (clients contents et mécontents) et réponse de l'établissement Séance sur les implantations géographiques des hôtels du groupe (cartes) avec des calculs de répartition Séance sur les calculs de réductions dans l'onglet offre promotionnelle du moment	

Déroulement/Ressources

Mission 1 : Découverte du contexte général

Activité 1 : Prendre connaissance des différentes déclinaisons des hôtels Ibis du groupe Accor

A partir de différentes vidéos publicitaires, les élèves doivent retrouver les différentes déclinaisons des hôtels Ibis du groupe Accor

Par binôme sur poste informatique (ou tablette ou sur leur smartphone), les élèves retrouvent dans leur domaine (Monlycée.net) le lien du site internet Ibis, ils recherchent et décrivent pour chaque univers le code couleur, slogan et les services proposés en complétant le tableau selon les critères des différentes gammes de services proposés.

Activité 2 : Découvrir le contexte de l'organisation

Les élèves découvrent le contexte de l'organisation, ils doivent identifier la déclinaison (Ibis Style) et les atouts de cet hôtel (emplacement, services)

Les informations sont données mais les élèves peuvent aussi faire la recherche sur le site internet d'Ibis en retrouvant la fiche de l'hôtel

L'objectif est de situer l'organisation dans un contexte lié à son emplacement géographique et faire le lien avec l'activité précédente afin de retrouver la déclinaison de cet hôtel dans le groupe Accor

Activité 3 Découvrir l'espace d'accueil de l'hôtel Ibis Style République

Avec la projection de visuels de l'accueil (vidéo et Génially) de l'hôtel IBIS, les élèves sont amenés à retrouver les différentes zones tout en découvrant les différents éléments contribuant à l'accueil chez Ibis.

Mission 2 : Découvrir les activités du/de la réceptionniste

Activité 1 : Prendre connaissance de l'offre d'emploi pour un poste de réceptionniste au sein d'un hôtel Ibis Style

Les élèves découvrent et analysent l'offre d'emploi et répondent à la question sur les attitudes attendues.

Activité 2 : Découvrir le concept du Happy Mood Makers

A partir d'une plaquette de présentation, les élèves découvrent et analysent le concept du Happy Mood Makers, instauré par cet hôtel.

Dans un premier temps, les élèves sont amenés à comprendre le concept et l'esprit du Happy Mood Makers, l'état d'esprit des équipes qui doivent créer de la bonne humeur dans l'accueil du client, connaître leurs habitudes et anticiper leurs besoins. Travailler dans cet hôtel c'est aussi contribuer avec toute l'équipe à satisfaire le client

Les élèves doivent faire le lien entre l'analyse du concept de Happy Mood Makers et l'attitude à adopter pour postuler chez Ibis Style

Activité 3 : Repérer les différentes activités qui permettent de prendre contact avec le client

A partir des trois photos, les élèves doivent distinguer les différentes activités du/de la réceptionniste et compléter les différentes rubriques.

L'objectif est de comprendre que chaque prise de contact sera différente selon le canal de communication utilisé (présentiel, téléphonique et ou par outils informatiques)

Activité 4 Découvrir différents services offerts aux clients

Un focus est fait sur le check in en ligne

Les élèves prennent connaissance du service offert pour les détenteurs de la carte de fidélité, analysent les différentes cartes proposées et les modalités d'obtention.

Ils répondent aux questions.

Comprendre le processus d'obtention de la carte de fidélité et les différentes formes va permettre aux élèves de préparer l'accueil personnalisée d'un client dans les prochaines missions 4 et 5.

Mission 3 Préparer la relation client

Activité 1 S'initier à une application de la relation client, le logiciel Fols

Les élèves découvrent le logiciel Fols un logiciel interne répertoriant toutes les réservations provenant de différents canaux. Cette activité permet aux élèves de préparer la relation client (Mission 4) en distinguant les différentes informations des arrivées du jour (nom du client, nombre et numéro de chambre, début et fin de séjour, le type de carte de fidélité, le mode de réservation utilisé)

Activité 2 : Découvrir un prestataire de e-réservation

A partir de la page écran du site Booking les élèves doivent retrouver, dans un premier temps, le site qui transmet la réservation à l'hôtel IBIS et ensuite les informations utiles au traitement de la relation client.

Par un schéma de communication, les élèves établissent le lien entre le logiciel Fols et le site internet Booking,

Un focus est fait sur une réservation reçue par Booking de la cliente Isa Silva, un lien est effectué avec les réservations regroupées sur le logiciel Fols, Les élèves calculent le montant et du pourcentage de la commission perçue par Booking, entant que prestataire de service de l'hôtel IBIS.

Mission 4 : Gérer la relation client

Activité 1 : Préparer l'accueil d'un client fidèle : sms + Enveloppe

A partir d'un check in en ligne, les élèves doivent préparer l'arrivée d'un client. Ils doivent selon le processus, préparer le sms à envoyer par le biais l'application Spot hit d'envoi de sms.

Les élèves doivent retrouver sur la page écran du logiciel Fols toutes les informations nécessaires afin de préparer l'enveloppe de ce client contenant la clé et un bon gratuit pour une boisson, mit à disposition du client à l'espace Hospitality Corner.

Cette activité permet de préparer la simulation d'une des situations d'accueil qui sera proposé dans la Mission 4, l'attitude à adopter lors de la prise de contact (esprit Happy Mood, prendre le temps de discuter avec le client...)

Activité 2 : Assurer un accueil client

Suite à la préparation de la relation client dans les missions 2, 3 l'activité 1 de la mission 4, les élèves visionnent, une courte vidéo portant sur l'accueil en face à face ce qu'il ne faut pas faire ? Et prendre connaissance des différentes situations pour le jeu de rôle. La vidéo est consultable sur le réseau espace commun de Monlycée.net

L'exploitation de la vidéo par les élèves est possible à partir d'un questionnaire en ligne de type avec une question simple par exemple : Que pensez-vous de l'attitude de l'hôtesse d'accueil ?

Une mutualisation des textes élèves permet de co construire une grille d'observation des simulations est alors proposée (6 axes : posture/corps ; sourire/regard ; gestes ; tenue professionnelle ; débit/intonation ; registre de langue). Cette activité permet de prendre conscience des attendus d'une prise de contact professionnelle.

Aussi, en dehors du temps de classe, sur le réseau espace commun, les élèves disposent des différentes situations à préparer pour la simulation en classe

Jeux de rôle :

Deux vagues de simulation sont prévues.

La première vague comporte 5 situations qui s'enchainent. Les rôles sont répartis : 3 personnels d'accueil, 3 clients/visiteurs, 6 observateurs (2 par personne à l'accueil).

L'accueil comporte trois postes de travail : deux postes d'accueil physique et un poste en accueil téléphonique/web/réseaux sociaux., sur l'écran de l'ordinateur la page écran Fols permet de suivre les arrivées du jour.

La deuxième vague comporte 3 situations. L'accueil comporte un seul poste de travail, donc avec une seule personne est à l'accueil, qui change pour chaque situation.

Première vague de simulation

Situation 1 (1 prise de contact physique entrant)

Le client Isa SILVA s'adresse à la réception de l'hôtel pour prendre possession de sa chambre suite à une réservation d'une nuit effectuée sur le site Booking.com

Situation 2 (1 prise de contact – appel entrant)

Une demande de réservation sur le site internet de l'hôtel est réceptionnée. UN client appelle pour confirmer sa réservation et demande en supplément le petit déjeuner et la réservation d'une place de parking.

Situation 3 (1 prise de contact physique entrant)

Le client ROMAIN Fleury s'adresse à la réception de l'hôtel pour rendre ses clés suite à trois nuits passées dans l'hôtel

Deuxième vague de simulation

Situation 1 (2 prises de contact successives)

Le client GRANGE Daniel qui vient d'arriver dans sa chambre contacte l'accueil pour préciser au réceptionniste qu'il lui manque les serviettes. Le réceptionniste appelle la gouvernante afin de répondre à la demande du client.

Situation 2 (3 prises de contact : interne entrant, externe entrant, interne sortant)

La directrice de l'hôtel appelle la réception pour l'avertir qu'elle attend le visiteur M. DENIS Pierre. Le visiteur DENIS Pierre arrive à l'accueil de l'hôtel.

L'agent d'accueil informe la directrice de l'arrivée du visiteur.

Situation 3 (2 prises de contact simultanées)

Le réceptionniste reçoit le client PRUVOST Alain qui vient prendre possession de sa chambre et le Client possédant la carte de fidélité Le Club Gold KIENTZ Jean Luc a effectué son enregistrement en ligne, il récupère son enveloppe à l'espace Online Check in

Situation 4 (1 prise de contact appel sortant)

Un client habituel PEREZ Francis a enclenché une demande de réservation sans aller jusqu'au paiement, indispensable à la confirmation de sa réservation. Le réceptionniste le recontacte par téléphone pour savoir s'il s'agit d'une erreur ou d'une réservation souhaitée mais non aboutie.

Situation 5 (1 prise de contact physique entrant)

Le livreur de bonbonnes pour fontaine à eau vient nous livrer les bonbonnes commandées.

Retour d'expérience par les personnels d'accueil puis par les observateurs.

Debriefing intermédiaire :

- **La prise de contact liées à des situations d'accueil internes**
- **La gestion simultanée des situations d'accueil**

Pour conclure :

Une projection de la vidéo de séance sur "ce qu'il faut faire "est exploité de la même manière que précédemment (côté téléphone et face à face).

Il est proposé aux élèves de construire un nuage de mot ou une carte mentale sur les notions de communication verbale et de non verbale lors d'une prise de contact