



**Proposition pédagogique N°3**  
**Contexte professionnel « Métiers de l'accueil ».**

Compétences ciblées :

Identifier le client et repérer ses caractéristiques

Proposer une solution adaptée au parcours client



## Séance 1 : Découvrir les services proposés en gare et les métiers de l'accueil et de la relation client de la SNCF

### Objectifs :

- Identifier les missions et les différentes situations d'accueil prises en charge par les agents SNCF
- Repérer les supports d'information « voyageurs » et les ressources mises à disposition des agents pour l'information « client » et la vente.

Une visite de la gare Saint-Lazare est organisée.

Trois groupes d'élèves vont être constitués, chaque groupe étant chargé de la collecte d'informations différentes :

Groupe 1 : mission d'un agent SNCF, grandes lignes

Groupe 2 : mission d'un agent SNCF, Transilien

Groupe 3 : repérage des supports et outils d'information « voyageurs »

1

#### ➤ **Activité 1 : préparer la visite**

##### **Préparer un guide d'entretien**

Les groupes chargés de l'identification des missions des agents SNCF prépareront un guide d'entretien qui permettra d'aborder le rôle de l'agent, les situations d'accueil qu'il rencontre, les comportements professionnels attendus et les outils et supports d'information mis à sa disposition.

L'utilisation du téléphone portable pour un enregistrement vidéo est à prévoir dès lors que l'agent acceptera d'être filmé.

##### **Préparer le repérage des supports et outils d'information voyageurs**

Le groupe chargé de ce travail devra, à partir du site internet dédié à la gare Saint Lazare <https://www.gares-sncf.com/fr/gare/frpsl/paris-saint-lazare>, repérer les différents services en gare proposés, dans le but de préparer son repérage des supports et outils d'information « voyageurs ».

L'utilisation du téléphone portable pour des prises de vue photo est à prévoir.

2

#### ➤ **Activité 2 : restituer les informations collectées suite à la visite de la gare**

Préparation d'un diaporama intégrant les vidéos, photos et documents collectés le jour de la visite,

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès des autres élèves de la classe,

Réalisation d'un quiz pour une évaluation formative des élèves de la classe, par l'intermédiaire de l'outil Kahoot (mode opératoire présenté en annexe).

## Séance 2 : Identifier le client, repérer ses caractéristiques et proposer une solution adaptée à son parcours.

### Contexte général :

Vous débutez une période de formation en milieu professionnel en tant qu'agent d'accueil à la gare Saint-Lazare.

Pour vous permettre de répondre aux demandes des usagers que vous devrez prochainement prendre en charge, votre tuteur vous propose de vous familiariser avec la gare Saint-Lazare à partir des ressources qu'il vous remet (texte et vidéo). Il oriente votre réflexion sur 4 points : l'importance de cette gare, les types de transports présents, ses atouts et le profil des clients qui la fréquentent.



### Découverte de l'entreprise :

#### **VOTRE GARE : PARIS SAINT-LAZARE**

Emmanuelle CHAILLEY, directrice de gare

13, Rue d'Amsterdam 75008 Paris

##### 🕒 HORAIRES

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi -  
Samedi - Dimanche de 05:00 à 01:15

##### 🕒 HORAIRES JOURS FÉRIÉS

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi -  
Samedi - Dimanche de 05:00 à 01:15

♿ 📞 📺 📺 Services accessibilité  
3635



La gare de Paris-Saint-Lazare est établie dans le 8<sup>e</sup> arrondissement de Paris, dans un environnement urbain très dense. La gare constitue la tête de ligne du réseau ferré issu de la Compagnie des chemins de fer de l'Ouest, desservant l'essentiel de la Normandie ainsi que la banlieue Ouest de Paris, grâce à un large éventail de lignes s'étendant de Pontoise et Ermont au nord, à Versailles au sud, lui assurant un trafic de voyageurs particulièrement élevé.

En moyenne, la gare accueille 450 000 voyageurs par jour, ce qui en fait la deuxième gare d'Europe en termes de flux voyageurs derrière la gare de Paris-Nord, et gère 1700 circulations par jour, dont 1600 relevant de l'activité Transilien<sup>1</sup> et cent trains Intercités<sup>1</sup> et TER<sup>3</sup>, soit un train qui entre ou sort toutes les 28 secondes en heure de pointe.



1 : Transilien : trains de banlieue parisienne

2 : Intercité : trains de moyenne distance en France

3 : TER : trains et autocars de SNCF et des Régions de France, pour voyager régulièrement ou occasionnellement.

<https://www.gares-sncf.com/fr/gare/frpsl/paris-saint-lazare>



Visionnez la vidéo ressource:

<https://www.youtube.com/watch?v=e76zPlyqkQM>

1. Relever les éléments qui vous permettent de dire que la gare Saint-Lazare est une gare importante  
.....  
.....
2. Préciser les types de transport proposés à la gare Saint-Lazare  
.....  
.....
3. Repérer les atouts de la gare Saint-Lazare  
.....  
.....
4. Déterminer le profil de la clientèle de la gare Saint-Lazare, à partir de la vidéo et du document ci-dessus.  
.....  
.....

## Mission 1 - Identifier le client et repérer ses caractéristiques



Vous décidez de faire des recherches sur les différents profils clients que vous pourrez rencontrer dans votre activité quotidienne. Pour faire ces recherches vous avez à votre disposition le site <https://www.transilien.com/>, onglet « Tarifs et forfaits »

### Activité 1 – Identifier le client en fonction de son profil et de ses habitudes de consommation

1) Repérer les différentes caractéristiques de ses clients utilisées par la SNCF Transilien pour structurer son offre

.....  
.....

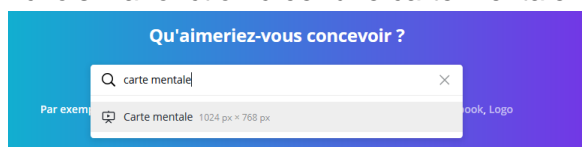
2) Présenter vos résultats sous la forme d'une carte mentale, à l'aide de l'application Canva (vous pouvez vous aider du mode d'emploi ci-dessous).

3) Préciser l'utilité de ces informations pour un vendeur

.....  
.....

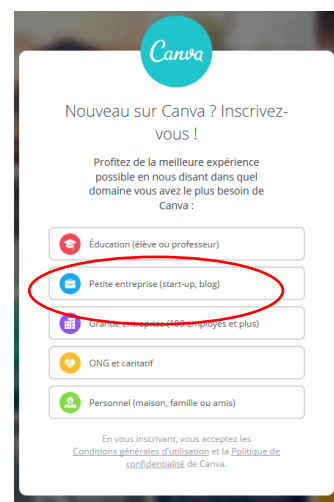
#### Mode d'emploi pour utiliser créer une carte mentale avec Canva :

- se connecter au site <https://www.canva.com/create-a-design>
- créer un compte
- choisir la fonction créer une carte mentale



- choisir le modèle de votre choix, saisir les informations précédentes et imprimer vos travaux

 Tutoriel vidéo disponible  
<https://www.youtube.com/watch?v=7JzYqnvoeG>





L'entreprise SNCF collecte des informations personnelles « client » qu'elle conserve au sein d'une base de données. Vous vous interrogez sur le rôle de cette base pour l'entreprise et sur la législation qui encadre son utilisation.

Vous avez à votre disposition les ressources suivantes :

- une offre commerciale envoyée à une sélection de clients par courriel
- le site <https://www.cnil.fr>, à consulter
- un extrait des conditions générales

### Document 1 : offre commerciale SNCF



#### Tous les avantages du Programme Voyageur

**Vos voyages facilités**

Le programme de fidélité SNCF vous permet de regrouper votre carte de réduction et vos e-billets<sup>(1)</sup> en un seul endroit <sup>(2)</sup> pour voyager léger et serein !

**Des réductions exclusives**

Au fil de vos voyages, vous bénéficiez de Codes avantages<sup>(3)</sup> à valoir sur des trajets TGV et Intercités, cumulables avec les avantages tarifaires de votre carte de réduction SNCF <sup>(4)</sup>.

**Un espace personnel**

Retrouvez sur **moncompte.sncf.com** tous vos avantages fidélité, votre historique de voyages, vos cartes de réduction SNCF et bien plus encore

4) Identifier les caractéristiques des clients qui ont été destinataires de cette offre.

.....

.....

.....

5) Citer les informations recueillies par l'entreprise. Expliquer leur utilité.

.....

.....

.....

6) Préciser le rôle de la CNIL en recherchant ces informations sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

.....

.....

.....

7) Expliquer pour quelle raison l'entreprise doit donner un droit de rectification de ses données au client

.....

.....

.....

OUI.sncf est le distributeur de voyages en ligne de la SNCF sur la France et l'Europe : préparez vos voyages, réservez vos billets de train, vol, hôtel.

Vous avez des choses à nous dire ?

Nos conseillers sont là 24h/24, 7 jours sur 7 par téléphone, t'chat, email ou sur les réseaux sociaux.

Réservez, échangez ou annulez vos billets de train depuis votre mobile ou tablette

Comparez les prix de nos billets de train et trouvez celui qui vous convient

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'emails de la part de Oui.sncf, vous pouvez vous désabonner en cliquant ici

Pour vous assurer de recevoir notre newsletter, nous vous recommandons d'ajouter l'adresse [bonsplans@newsletter.oui.sncf](mailto:bonsplans@newsletter.oui.sncf) à vos contacts.

(1) Le service e-billet n'est disponible que sur une sélection de destinations et est soumis à des conditions d'utilisation disponibles sur [www.moncompte.sncf.com](http://www.moncompte.sncf.com). Le e-billet est un titre de transport dématérialisé sous la forme d'une donnée électronique conservée dans le système informatique de SNCF conformément aux conditions générales de vente en vigueur. Votre carte contient l'identifiant qui permet d'accéder à votre e-billet.

(2) Sous réserve d'adhérer au programme de fidélité

SNCF, d'adhérer au service de dématérialisation pour les cartes de réduction et les abonnements Fréquence SNCF et de voyager en e-billet. Service de dématérialisation non disponible pour les cartes Enfant +

(3) Offre soumise à conditions. Renseignez-vous sur [www.moncompte.sncf.com](http://www.moncompte.sncf.com)

(4) Sous réserve de vous authentifier dans l'application SNCF, de posséder un téléphone compatible avec cette application, et de voyager avec un e-billet contenant votre numéro de fidélité

Oui.sncf - 2, place de la Défense, CNIT 1, BP 440, 92 053 Paris la Défense Cedex - RCS Nanterre B 431 810 621 - S.A.S au capital de 10.672.000 € - Licence d'agence de voyages n° LI 092 01 0002 - Garantie financière : APS - R.C. : GAN - Récépissé CNIL n° 745549

L'Agence Oui.sncf - 2, place de la Défense, CNIT 1, BP 440, 92 053 Paris la Défense Cedex - RCS Nanterre B 439 202 678 - S.A.S. au capital de 3.000.000 € - Licence d'agence de voyages n° LI 092 02 0021 - Garantie financière : APS - R.C. : GAN - Récépissé CNIL n° 776624

Source : <http://m2.newsletter.oui.sncf>



Vous décidez d'approfondir vos recherches sur la réglementation liée à l'utilisation des données personnelles et d'analyser plus particulièrement un extrait des conditions générales.

## Document 2 : Extrait des conditions générales

### XII. Informations personnelles XII.2 Utilisations des données

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Adhérent est informé que les données à caractère personnel le concernant saisies lors de l'adhésion ou modifiées ultérieurement par l'Adhérent sur le Site [moncompte.sncf.com](https://moncompte.sncf.com) feront l'objet d'un traitement. Ce traitement de données à caractère personnel a fait l'objet d'une déclaration auprès du Correspondant Informatique et Libertés de SNCF Mobilités, et ce dans le respect de la loi précitée.

Les informations obtenues des Adhérents, notamment les données d'identification, les données de compte, dont le numéro de Carte et les informations associées, les données relatives aux transactions ayant permis l'incrémentation des Compteurs, les données relatives à la souscription de primes, sont destinées à SNCF Mobilités et ses filiales ainsi que, le cas échéant, aux partenaires, sous-traitants ou prestataires de SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités, agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant les finalités suivantes :

1. gestion commerciale des Adhérents ;
2. gestion du Programme et du compte de l'Adhérent (ex : comptabilisation des Points Monnaie et Statut, délivrance des primes, Services et Avantages, mise à jour du compte) et information de l'Adhérent, notamment via un relevé de Points Monnaie périodique ;
3. envoi d'informations relatives au trajet de l'Adhérent en cas de situation perturbée ;
4. envoi d'offres promotionnelles en avant-première à l'Adhérent, ainsi que des informations relatives aux ventes privées qui lui sont réservées ;
5. respect des obligations légales ;
6. lutte contre la fraude (ex : contrôles d'identité ou du respect des conditions du Programme) ;
7. études statistiques visant notamment à améliorer les programmes de SNCF ;
8. la réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
9. informations des clients relatives aux voyages effectués (infos trafic, événements, etc.).
10. organisation de jeux-concours destinés aux Adhérents ;
11. prospection auprès des Adhérents ;
12. gestion des réclamations ;

Source : <https://moncompte.sncf.com/non-logue/conditions-generales>

8) Expliquer le sens de ce paragraphe

.....  
.....  
.....  
.....

9) Indiquer les organisations susceptibles d'utiliser les données des clients

.....  
.....  
.....  
.....

10) Citer les motifs d'utilisation des données clients par l'entreprise SNCF

.....  
.....  
.....  
.....

11) En 2018, le « RGPD » est entrée en vigueur, rechercher sur le site de la CNIL la signification de ce sigle et ses principaux objectifs.

.....  
.....  
.....

12) Synthétiser les règles à respecter lors de l'utilisation de données personnelles par une entreprise. Réaliser un document synthétique, visuellement attractif à l'aide de l'application CANVA, modèle « Infographie ».

Faire apparaître 3 parties : la CNIL (Rôle et mission), les mentions obligatoires à faire apparaître sur les courriels, les objectifs de la RGPD

.....  
.....  
.....

 Tutoriel vidéo disponible  
<https://www.youtube.com/watch?v=7JzYqnvoeQ4>



## Mission 2 : Proposer une solution adaptée au parcours client

Vous avez conduit un travail important pour comprendre le fonctionnement de la gare et ses services, pour identifier les différents types de clients et pour utiliser les données « client » de l'entreprise dans le respect du cadre réglementaire.

Satisfait de votre travail, votre tuteur décide de vous confier la prise en charge du poste d'accueil de l'espace de vente au sein duquel vous devez répondre à la demande des clients.

### Activité 1 : Sélectionner une offre adaptée et préparer son argumentation

- Un client se présente à vous en agence. Vous devez repérer son profil, analyser sa demande afin de lui proposer une solution adaptée.



M. Martin, 35 ans est originaire de la région toulousaine. Il va passer 3 jours de vacances dans la capitale et ses environs. Il est logé dans sa famille et souhaite profiter de son séjour parisien pour faire du tourisme.

Il est 9 heures. Il se présente à l'accueil de votre gare et vous demande de l'informer ; sa demande porte sur l'itinéraire pour se rendre au Château de Versailles, sur l'horaire du train aux alentours de 11 heures et sur le titre de transport le plus adapté à ses 3 jours de séjour.

13) Repérer les informations essentielles transmises par votre client qui vous permettront de proposer une offre adaptée, en les surlignant sur le document.

.....  
.....

14) Reformuler de façon synthétique les informations essentielles transmises par votre client



15)

En fait, ce que vous recherchez avant tout,.....

.....  
.....  
.....  
.....

Rechercher sur le site

« Transilien.com » une offre qui correspond aux attentes de votre client

.....  
.....  
.....

Source : <https://www.transilien.com/fr/page-editoriale/voyager-avec-paris-visite>





16) Construire un argumentaire pour mettre en avant les avantages du produit auprès de votre client.

Caractéristiques de l'offre	Avantages ou bénéfices procurés aux clients

## Activité 2 : Proposer et argumenter son offre au client

17) Simuler la proposition de cette prestation en binôme :



Vous disposez de la grille ci-dessous proposant une liste de 10 points observables lors d'une situation d'accueil.

- En choisir 4 et créer une grille pour que vos prestations puissent être évaluées
- Jouer la situation : l'un sera agent d'accueil SNCF, l'autre client.

- une fois l'entretien réalisé, compléter la grille, à l'aide des échanges avec votre professeur et vos camarades de classe.

Exemple de grille d'analyse

Critères d'évaluation	J'ai essayé	J'ai réussi
Prise de contact avec accueil, sourire et disponibilité		
Bonjour personnalisé		
Prise en charge du dialogue		
Posture avenante		
Écoute active		
Sourire		
Reformulation		
Description du produit en le valorisant		
Explications du produit avec les avantages principaux		
Prise de congés avec personnalisation		

Cette grille est constituée d'exemples d'indicateurs d'évaluation formative, mais tous ces éléments ne sont pas à exploiter avec les élèves

### Mission 3 : Comprendre la demande du client et proposer une offre adaptée



Votre tuteur vous propose aujourd'hui un nouveau poste de travail : vous êtes affecté(e) à la bulle d'accueil de la gare, face à la voie 6.

Vous allez cette fois-ci effectuer vos missions de la journée en binôme.

Votre mission principale sera de renseigner les clients à partir des supports suivants :

- le site *Transilien.com*
- l'*application gratuite SnCF*

Au cours de la journée, vous allez rencontrer plusieurs situations d'accueil, qui nécessiteront l'utilisation de différents supports de communication, disponibles en ligne ou collectés lors de votre visite en gare.

Pour réaliser votre mission, vous devrez repérer le profil du client et analyser sa demande, effectuer une reformulation, proposer le produit adapté,

Pour effectuer votre mission et être capable de gérer la diversité des situations clients rencontrées, vous allez utiliser le site Transilien et/ou l'application SnCF et créer votre compte :

#### ➤ Étape 1 :

Créer votre compte personnel en vous connectant sur le site <https://www.transilien.com/>, se positionner sur l'onglet « Compte personnel » et cliquer.

Dans l'onglet « mes infos personnelles » saisir votre courriel, un mot de passe et vos nom et prénom.

Dans l'onglet « mes options de mobilité » et « mes favoris » saisir Ligne L et J.

Valider. Votre compte est opérationnel.



#### ➤ Étape 2 :

Sur votre Smartphone (Apple ou Android) ou sur la tablette :

Connectez-vous sur l'Apple Store, Google Play ou le Windows Store.

Effectuer votre recherche avec le mot clé SNCF

Sélectionner la bonne icône

Cliquer pour Télécharger l'application SNCF, puis activer l'application.



## Activité 1 – Analyser les situations d'accueil en gare

Huit demandes « client » vous sont proposées dans le document 1.

Pour chacune d'elles, réaliser en binôme les activités suivantes :

- ↳ Repérer le profil et les attentes du client en les soulignant dans le document ;
- ↳ Déterminer à partir du site ou de l'application transilien.com l'offre de produit adaptée.  
Justifier votre choix pour chacun des cas.  
Synthétiser ces informations sous forme de tableau.

### Remarque concernant le cas 3

Le traitement du Cas 3 nécessite le contact par chat afin d'avoir l'information sur le Forfait Antipollution et l'envoi d'un document Ressources.

Le tableau réalisé pourra prendre la forme suivante :

Cas X	Produit adapté	Justification avec critères retenus
Caractéristiques de l'offre	Avantages ou bénéfices procurés aux clients	

## Document 1 : Différentes situations d'accueil client

**Situation 1** : Il est 7 heures, Mme Jeanne, 42 ans se présente à l'accueil pour obtenir des informations sur l'itinéraire, l'horaire du train et un titre de transport pour sa fille. Elle habite rue de Rome, dans le 8<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Sa fille est âgée de 14 ans. Elle est scolarisée dans le collège de son quartier. Samedi prochain, elle doit visiter le château de Versailles avec des amies et rendre visite à sa tante dans l'après-midi à Asnières-sur-Seine.

**Situation 2** : Il est 8 heures, M. Henri, 50 ans se présente à l'accueil pour avoir des renseignements sur le titre de transport le plus adapté ainsi que l'itinéraire et l'horaire. Il exerce la profession d'attaché commercial et utilise son véhicule automobile pour ses déplacements professionnels. Il ne possède pas de titre de transport et ne bénéficie pas de réduction. Lundi prochain, sa voiture est au garage pour une réparation suite au contrôle technique. Il a de nombreux rendez-vous à Paris et en Île-de-France dans la journée (Argenteuil, La Défense, Cergy et Colombes). Son premier rendez-vous est à 8 h 30 à Argenteuil, à 15 minutes à pied de la gare SNCF.

**Situation 3** : Il est 9 heures, M. Jacques, 25 ans se présente à l'accueil pour obtenir des informations sur l'itinéraire, l'horaire du train et un titre de transport adapté à ses besoins. C'est une journée de pollution. Il ne peut pas utiliser sa voiture pour se rendre à son travail à Sannois. La circulation est interdite aux véhicules dont la plaque d'immatriculation est paire.

**Situation 4** : Il est 10 heures, Mme Alexandre, 18 ans se présente à l'accueil pour avoir des renseignements sur le titre de transport le plus adapté ainsi que l'itinéraire et le temps de trajet. Elle demeure chez ses parents dans le 17<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Elle vient d'obtenir son baccalauréat. Elle est inscrite en 1<sup>re</sup> année de Licence de Droit à l'Université de Nanterre. Elle va effectuer pendant toute l'année des trajets quotidiens entre son domicile et sa faculté.

**Situation 5** : Il est 11 heures, M. Pierre 30 ans se présente à l'accueil pour obtenir des informations sur l'itinéraire, l'horaire du train et un titre de transport. Il est originaire de la région normande. Il est architecte à Caen. Il va effectuer une mission exceptionnelle d'une semaine pour superviser des travaux et suivre un chantier à Clichy Levallois. Il va devoir se déplacer fréquemment à Paris.

**Situation 6** : Il est 11 h 30, Mme Françoise, 55 ans se présente à l'accueil pour avoir des renseignements sur le titre de transport le plus adapté ainsi que l'itinéraire et l'horaire. Elle habite à Paris dans le 18<sup>e</sup> arrondissement. Elle n'a pas de véhicule. Son entreprise s'agrandit pour avoir plus d'espaces et déménage pour s'installer à Bécon les Bruyères. Elle doit effectuer toute l'année de nombreux déplacements professionnels, mais aussi privés le week-end dans toute l'île de France. Elle souhaite une formule simple, pratique et économique.

**Situation 7** : Il est 12 heures, M. Philippe 38 ans se présente à l'accueil pour obtenir des informations sur l'itinéraire, l'horaire du train et un titre de transport. Il est l'heureux papa d'une famille de trois enfants. Il habite Argenteuil et utilise sa moto pour se déplacer professionnellement. Il emprunte occasionnellement les transports d'Île de France avec sa famille. Il voyage régulièrement en train en France et à l'étranger.

**Situation 8** : Il est 12 h 15, Mme Paule, 44 ans se présente à l'accueil pour avoir des renseignements sur le titre de transport le plus adapté ainsi que l'itinéraire et le temps de trajet le plus rapide. Elle habite le 9<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Elle est journaliste et travaille beaucoup à la maison, mais elle utilise les transports en Île-de-France régulièrement pour mener ses enquêtes. La semaine prochaine à partir de lundi, elle doit se rendre tous les jours à Mantes-la-Jolie.

## Activité 2 – Préparer la prise en charge d'une demande « client »

Chaque binôme prend en charge l'analyse d'une situation d'accueil parmi les 8 étudiées, en vue de réaliser une prestation orale lors d'une prochaine séance. Chaque binôme choisit une situation et justifiera son choix à l'ensemble de la classe.

Chaque binôme prépare sa réponse au client par écrit.

Pour cette activité, il doit :

- ↳ Reformuler de façon synthétique les informations fournies par le client
- ↳ Mettre en avant deux caractéristiques principales adaptées au profil client.



Les travaux sont à réaliser à l'aide d'un logiciel de présentation assistée type Power Point, afin qu'ils soient présentés à l'ensemble de la classe. Ils devront inclure des photos/capture d'écran des produits sélectionnés.



Vous avez à votre disposition, le cas échéant, sur le site Transilien.com l'onglet "**Besoin d'aide**".

## Activité 3 – Prendre en charge la demande « client »

Il s'agit de simuler la prise en charge de la demande client choisie.

Ces simulations se feront dans le cadre de l'accueil mobile, avec une tablette ou un Smartphone.

Chaque membre du binôme sera un agent d'accueil SNCF, un autre camarade assurant le rôle du client.

Au-delà de la prise en charge de la demande « client », vous veillerez dans ce cadre à :

- vous coordonner dans le cadre de cette prestation conduite en binôme,
- présenter l'application gratuite SNCF,
- réaliser une prise de congés personnalisée.

À partir d'échanges avec la classe, 6 critères d'évaluation seront choisis parmi les 18 proposés pour analyser chaque prestation. La grille d'évaluation de la prestation sera renseignée pour chaque prestation.

Un exemple de grille d'analyse :

Critères d'évaluation	J'ai essayé	J'ai réussi
Prise de contact avec accueil, sourire et disponibilité		
Bonjour personnalisé		
Prise en charge du dialogue		
Posture avenante		
Écoute active		
Sourire		
Attentif		
Reformulation		
Description du produit en le valorisant		
Explications du produit avec les avantages principaux		
Précisions sur les lieux d'acquisition du produit		
Promouvoir l'application SNCF		
Valorisation des applications		
Conseils facilitateurs		
Demande de besoins supplémentaires		
Documentation		
Validation		
Prise de congés avec personnalisation		

Cette grille est constituée d'exemples d'indicateurs d'évaluation formative, mais tous ces éléments ne sont pas à exploiter avec les élèves

#### Activité 4 – Prendre en charge la demande « client »

Consulter l'onglet « votre avis » sur le site « transilien.com ».  
Préparer vos avis sur l'application SNCF que vous venez d'utiliser en les justifiant.  
Procéder à sa saisie



# La proposition d'une offre adaptée aux besoins du client

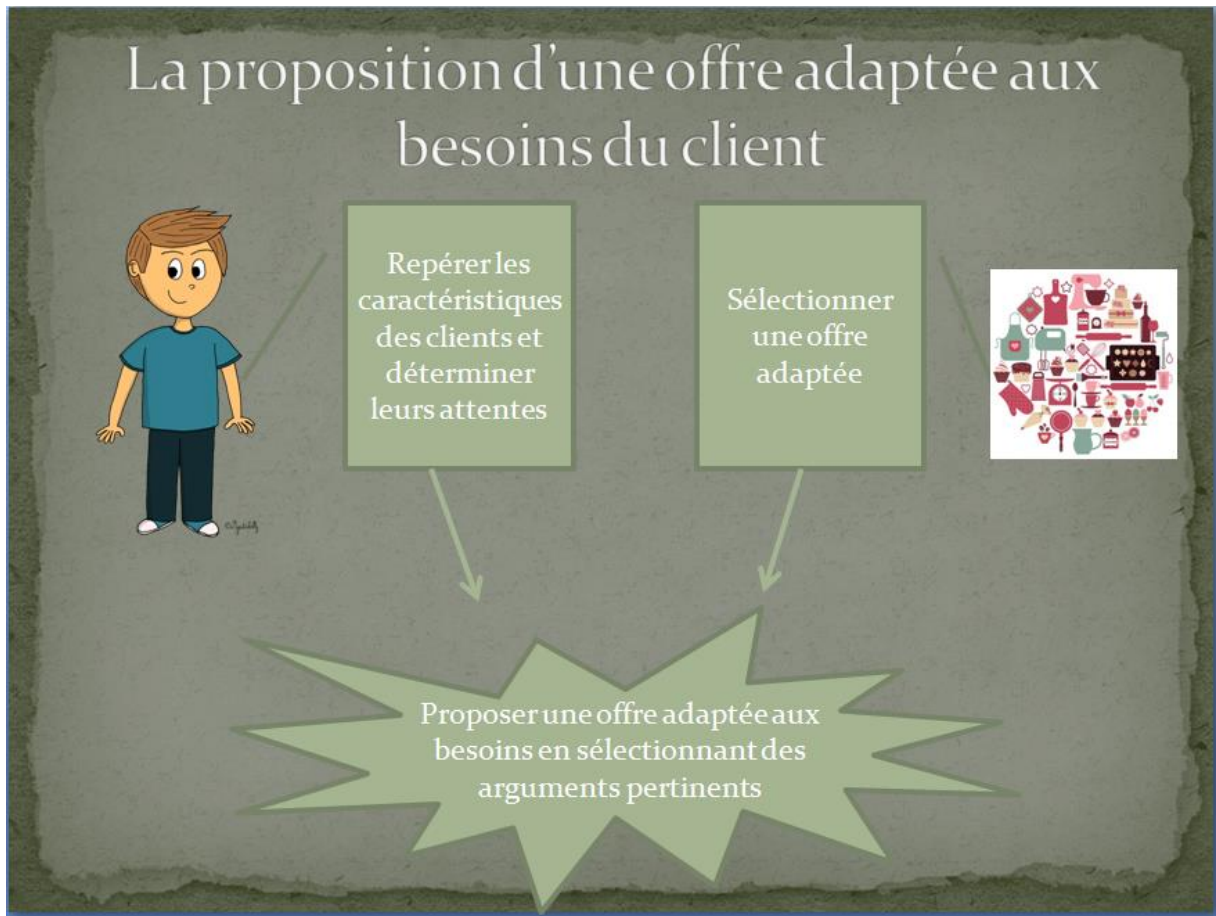
```
graph TD; A[Repérer les caractéristiques des clients et déterminer leurs attentes] --> D(( )); B[Sélectionner une offre adaptée] --> D; D --- C[Proposer une offre adaptée aux besoins en sélectionnant des arguments pertinents];
```

The diagram illustrates a two-step process for proposing a tailored offer:

- Repérer les caractéristiques des clients et déterminer leurs attentes** (Identify customer characteristics and determine their expectations)
- Sélectionner une offre adaptée** (Select a suitable offer)

Both steps lead to the final outcome: **Proposer une offre adaptée aux besoins en sélectionnant des arguments pertinents** (Propose a tailored offer by selecting relevant arguments).

A cartoon character of a boy stands next to the first step, and a circular collage of various kitchen items (like a blender, coffee maker, toaster, etc.) is positioned next to the second step.

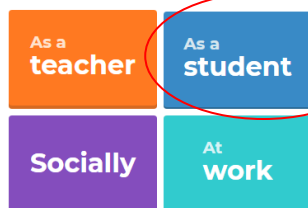


## Annexe : Pour réaliser un quiz, un mode opératoire de l'application Kahoot

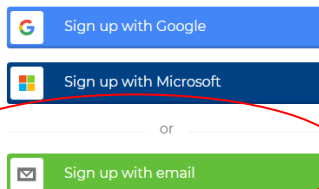
1) Se connecter au site : <https://create.kahoot.it/register>

2) Créer un compte :

I want to use Kahoot!



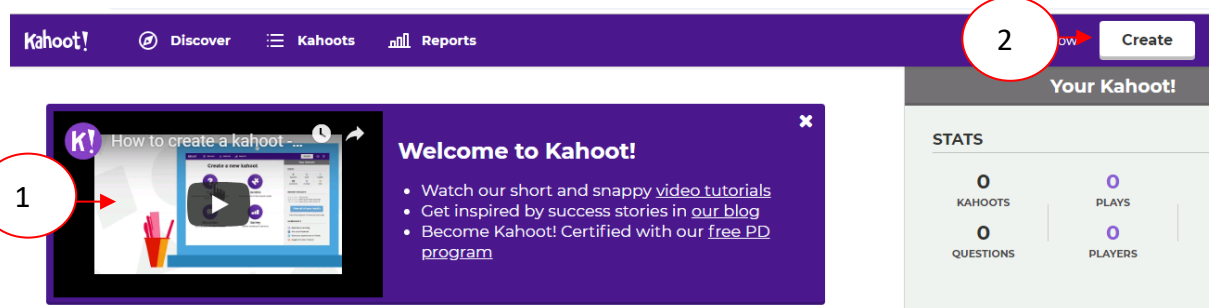
Sign up



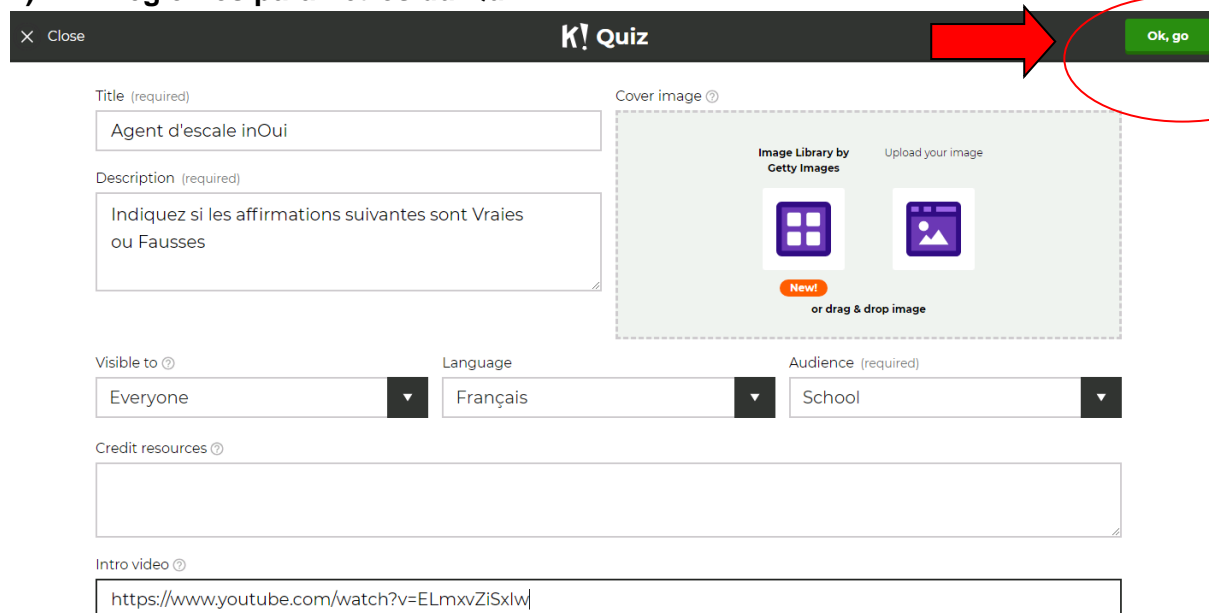
Puis compléter les informations requises : Nom, prénom, courriel, mot de passe  
Valider les conditions générales

3) Créer un nouveau Quiz

- 1 : si besoin visualiser le tutoriel
- 2 : créer un nouveau document



4) Régler les paramètres du Quiz



Close K! Quiz Ok, go

Title (required)  
Agent d'escale inOui

Description (required)  
Indiquez si les affirmations suivantes sont Vraies ou Fausses

Cover image ⓘ  
Image Library by Getty Images Upload your image  
New! or drag & drop image

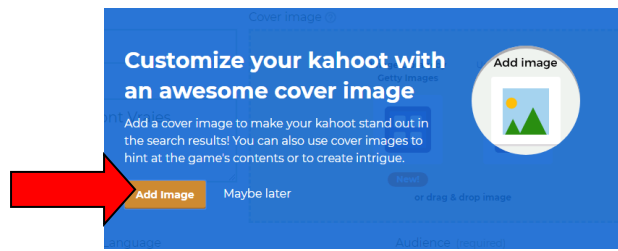
Visible to ⓘ Everyone Language Français Audience (required) School

Credit resources ⓘ

Intro video ⓘ  
<https://www.youtube.com/watch?v=ELmxvZiSxlv>

5) Mettre en forme votre quiz

Insérer une photo en lien avec votre thème



## 6) Ajouter vos questions

**Description**

**Agent d'escale inOui**

Indiquez si les affirmations suivantes sont Vraies ou Faussees

Everyone

**Game creator**

**Add question**

[Import from spreadsheet](#)

**K! Question 1** **Next**

**Question (required)**

Le cœur de métier de l'agent d'escale inOui est-il la relation client ?

**Time limit** **Award points**

20 sec **YES**

**Media**

**Image Library by Getty Images** **Upload your image** **Add YouTube link**

**or drag & drop image**

**Answer 1 (required)** **Answer 2 (required)**

Vrai Faux

**Answer 3** **Answer 4**

**Credit resources**

## 7) Sauvegarder vos travaux

**K! Quiz** **Save**

**Description**

**Agent d'escale inOui**

Indiquez si les affirmations suivantes sont Vraies ou Faussees

Everyone

**Game creator**

**1** Le cœur de métier de l'agent d'escale inOui est-il la relation client ? **Time limit** 20s

**2** L'agent d'escale attend que les clients viennent à lui ? **Time limit** 20s

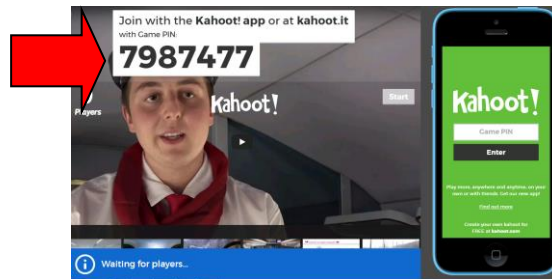
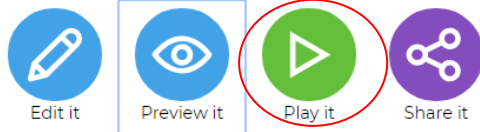
**3** L'agent d'escale inOui accompagne et guide les clients ? **Time limit** 20s

## 8) Partager votre quiz avec les participants

## Saved and published!

'Agent d'escalier inOui'

3 questions



Chaque participant doit se connecter avec un support numérique au site et saisir le code secret inhérent au quiz pour y participer.