

# ACCUEIL DU CLIENT

1ère partie → identifier son interlocuteur et l'accueillir

## Objectifs :

- savoir accueillir son interlocuteur : mettre en scène et avoir du recul sur sa production orale
- prendre conscience de ses réussites et des points personnels à améliorer
- prendre confiance en soi

## **Etape 1 : Feedback**

- a) ce qu'on a déjà fait depuis le début de l'année
  - b) objectif de l'EGLS → vers où on va
  - c) ce qui a déjà été fait dans le cours de Mme Fernandez : les étapes d'accueil, les différents intervenants
- 

## **Etape 2 : préparation mise en situation**

**Jeu : la guerre des mots**

**Durée variable en fonction de l'état d'esprit des élèves**

---

## **Etape 3 : mise en situation**

Les élèves tirent au sort un scénario et jouent la situation devant leurs camarades. Le jeu se fait en binôme.

Après chaque mise en scène, le jeu est décrypté par les spectateurs et par les acteurs eux-mêmes ce qui permet de :

- 1/ définir les critères indispensables à la réussite d'une prestation orale
- 2/ pour chaque élève de prendre conscience de ce qu'il réussit et ce sur quoi il doit travailler

**Matériel :**

- les scénarios
- une tablette pour filmer

Scénario n°1 : vous êtes client(e) du magasin La Halle aux Chaussures à Bègles. Vous êtes attiré(e) par une paire de chaussures et vous voudriez l'essayer mais vous ne trouvez pas votre pointure. Vous interpellez le vendeur qui est dans le rayon à ce moment là.

Scénario n°1 : vous êtes vendeur (vendeuse) à La Halle aux Chaussures à Bègles. Alors que vous rangez votre rayon, un(e) client(s) vous interpelle car il (elle) ne trouve pas sa pointure

Scénario n°2 : vous êtes en 2nde bac pro MRCU et vous souhaitez faire votre stage dans l'agence Foncia à côté du lycée. Vous vous y rendez et quelqu'un est à l'accueil.

Scénario n°2 : vous êtes à l'accueil de l'agence Foncia à côté du lycée. Un élève de 2nde bac pro se présente à vous pour déposer son CV et sa lettre de motivation afin d'effectuer un stage dans l'agence.

Scénario n°3 : vous êtes à l'accueil du magasin Leroy Merlin de Bordeaux-Lac. Un livreur de la société DHL a une livraison à faire pour le service comptabilité

Scénario n°3 : Vous êtes livreur (livreuse) et vous travaillez pour la société DHL. Vous devez livrer des ramettes de papier provenant de chez Bureau Vallée pour le service comptabilité du magasin Leroy Merlin de Bordeaux-Lac

Scénario n°4 : vous êtes à l'accueil de Géant Casino à Talence et un représentant de la marque Royal Canin vous dit qu'il a un rendez-vous avec le responsable du rayon « Animalerie »

Scénario n°4 : vous êtes représentant(e) de la marque Royal Canin. Vous vous présentez à l'accueil du Géant Casino de Talence : vous avez rendez-vous avec M. Leroy, responsable animalerie.

Scénario n°5 : vous êtes vendeur (vendeuse) chez Sephora rue Sainte Catherine à Bordeaux et votre collègue vient vous voir pour vous demander qui s'occupe de la fermeture du magasin. Vous ne savez pas. Vous consultez le planning.

Scénario n°5 : vous êtes vendeur (vendeuse) chez Sephora, rue Sainte Catherine à Bordeaux et vous voulez savoir qui fait la fermeture du magasin. Vous demandez à votre collègue.

Exemple de critères :

**Identifier l'interlocuteur / Mémoriser les étapes**

- Accueillir, saluer
- Identifier, faire patienter
- Orienter, informer
- (Conseiller)
- Prendre congé

**Communication verbale**

- Registre de langue adapté

- Voix (audible, ni trop forte ni trop faible, posée)
- Débit (ni trop lent, ni trop rapide)
- Articulation suffisante pour être compris

**Communication non verbale**

- Expression du visage : à l'écoute, sourire
- Le regard (pas de regard fuyant)

- L'expression gestuelle (dans l'orientation notamment)

Prochaine séance :

- chaque élève reviendra sur ses réussites et les points qu'il doit travailler à partir de la feuille de critères élaborées ensemble durant le séance du 7 mars.

**Scénario n°5** : vous êtes vendeur (vendeuse) chez Sephora rue Sainte Catherine à Bordeaux et votre collègue vient vous voir pour vous demander qui s'occupe de la fermeture du magasin. Vous ne savez pas. Vous consultez le planning.

**Scénario n°5** : vous êtes vendeur (vendeuse) chez Sephora, rue Sainte Catherine à Bordeaux et vous voulez savoir qui fait la fermeture du magasin. Vous demandez à votre collègue.

**Scénario n°1** : vous êtes client(e) du magasin La Halle aux Chaussures à Bègles. Vous êtes attiré(e) par une paire de chaussures et vous voudriez l'essayer mais vous ne trouvez pas votre pointure. Vous interpellez le vendeur qui est dans le rayon à ce moment là.

**Scénario n°1** : vous êtes vendeur (vendeuse) à La Halle aux Chaussures à Bègles. Alors que vous rangez votre rayon, un(e) client(s) vous interpelle car il (elle) ne trouve pas sa pointure

**Scénario n°2** : vous êtes en 2nde bac pro MRCU et vous souhaitez faire votre stage dans l'agence Foncia à côté du lycée. Vous vous y rendez et quelqu'un est à l'accueil.

**Scénario n°2** : vous êtes à l'accueil de l'agence Foncia à côté du lycée. Un élève de 2nde bac pro se présente à vous pour déposer son CV et sa lettre de motivation afin d'effectuer un stage dans l'agence.

**Scénario n°3** : vous êtes à l'accueil du magasin Leroy Merlin de Bordeaux-Lac. Un livreur de la société DHL a une livraison à faire pour le service comptabilité

**Scénario n°3** : Vous êtes livreur (livreuse) et vous travaillez pour la société DHL. Vous devez livrer des ramettes de papier provenant de chez Bureau Vallée pour le service comptabilité du magasin Leroy Merlin de Bordeaux-Lac

**Scénario n°4** : vous êtes à l'accueil de Géant Casino à Talence et un représentant de la marque Royal Canin vous dit qu'il a un rendez-vous avec le responsable du rayon « Animalerie »

**Scénario n°4** : vous êtes représentant(e) de la marque Royal Canin. Vous vous présentez à l'accueil du Géant Casino de Talence : vous avez rendez-vous avec M. Leroy, responsable animalerie.