**PROJET : SALON DE THE**



**DOSSIER 3 : ACCUEILLIR UN CLIENT**

**→ Rendre le point de vente accueillant**

**→ Adopter une attitude d’accueil**

**→ Prendre en charge un client**



|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences du socle commun** | |
| **D1.** **Les langages pour penser et communiquer**  Comprendre, s’exprimer en utilisant la langue française à l’oral et à l’écrit. | **FRANÇAIS**  **Cycle 3**  *Comprendre et s’exprimer à l’oral*  Participer à des échanges dans des situations variées  **Cycle 4**  *Comprendre et s’exprimer à l’oral*  Participer de façon constructive à des échanges oraux  *Écrire*  Utiliser l’écrit pour penser et apprendre  *Lire*  Lire des images, des documents composites et des textes non littéraires |
| **D2.** **Les** méthodes et outils pour apprendre  Organisation du travail personnel | **SCIENCES ET TECHNOLOGIE**  **Cycle 4**  Pratiquer des démarches scientifiques et technologiques.  Imaginer, synthétiser, formaliser et respecter une procédure, un protocole |

**Situation professionnelle : Le Nanthé est ouvert ! Pour mener à bien vos nouvelles missions et prendre en charge la clientèle, vous devez apprendre à l’accueillir grâce à des techniques.**

**MISSION 1 : RENDRE LE POINT DE VENTE ACCUEILLANT**

**1. Prenez connaissance des conseils données par les vendeurs ci-dessous :**

Nous sommes

disponibles et à l’écoute

de nos clients

J’accueille les clients avec

courtoisie et avec le sourire

Mon magasin est

propre et rangé

****

Les lumières et la musique

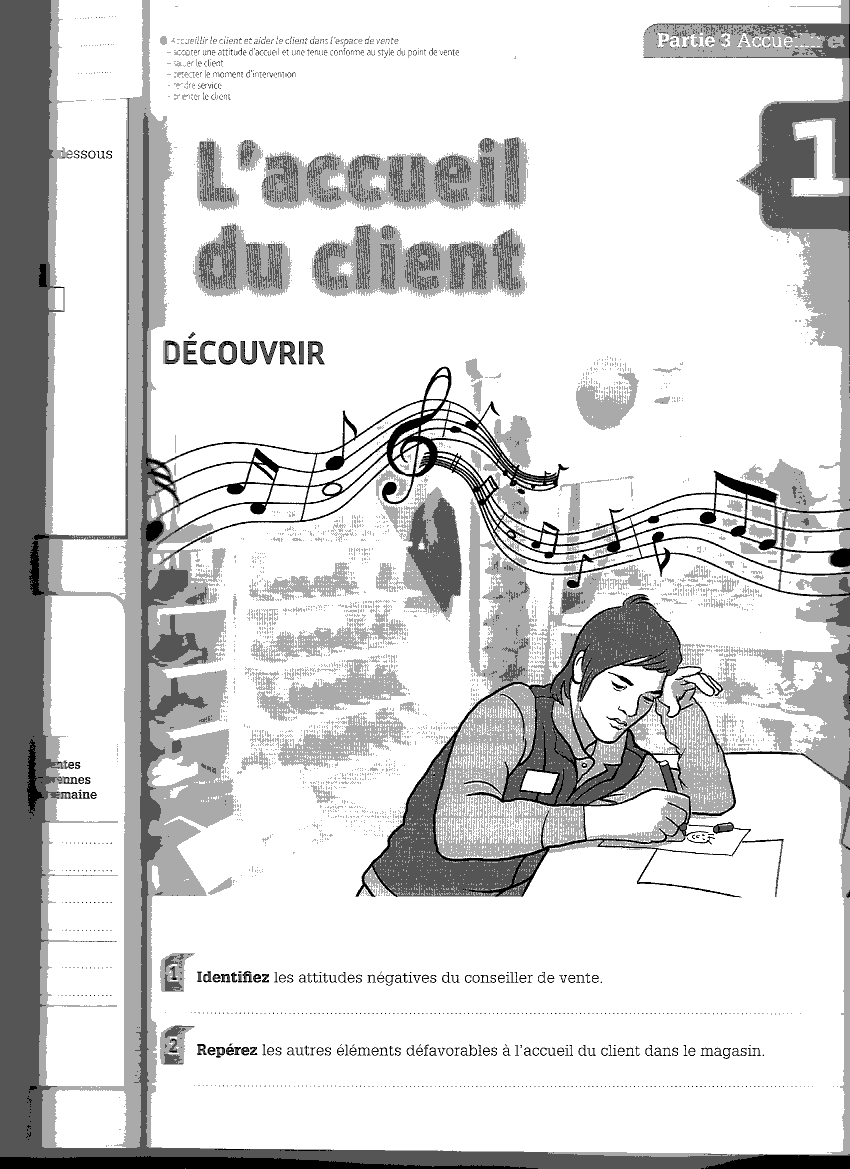
sont douces et adaptées

Ma tenue vestimentaire

est professionnelle

et soignée

**2. Repérez et entourez en rouge les éléments défavorables à l’accueil clients**



**3. Proposez 3 règles à respecter pour préparer l’accueil des clients au sein du Nanthé :**

* **…………………………………………………………………………………………………………………………**
* **…………………………………………………………………………………………………………………………**
* **…………………………………………………………………………………………………………………………**

**MISSION 2 : ADOPTER UNE ATTITUDE D’ACCUEIL**

**4. A partir de l’extrait d’article ci-dessous, retrouvez la signification de chaque lettre du mot « SBAM »**

Le magasin Uniqlo de la cinquième avenue, à New York, est bondé. Nous sommes à la mi-janvier et les soldes viennent de commencer. Deux vendeurs sont placés dès l'entrée: ils saluent, vous demandent de vos nouvelles et sourient (...) A chaque centre névralgique\* du magasin, un vendeur accueille le client avec le même Sbam (pour sourire-bonjour-au revoir-merci) et en tenant des produits soldés sur des cintres (...)

*\* stratégique, essentiel*

 **S……………………...**

**B……………………...**

**A……………………...**

**M……………………...**

**MISSION 3 : PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT**

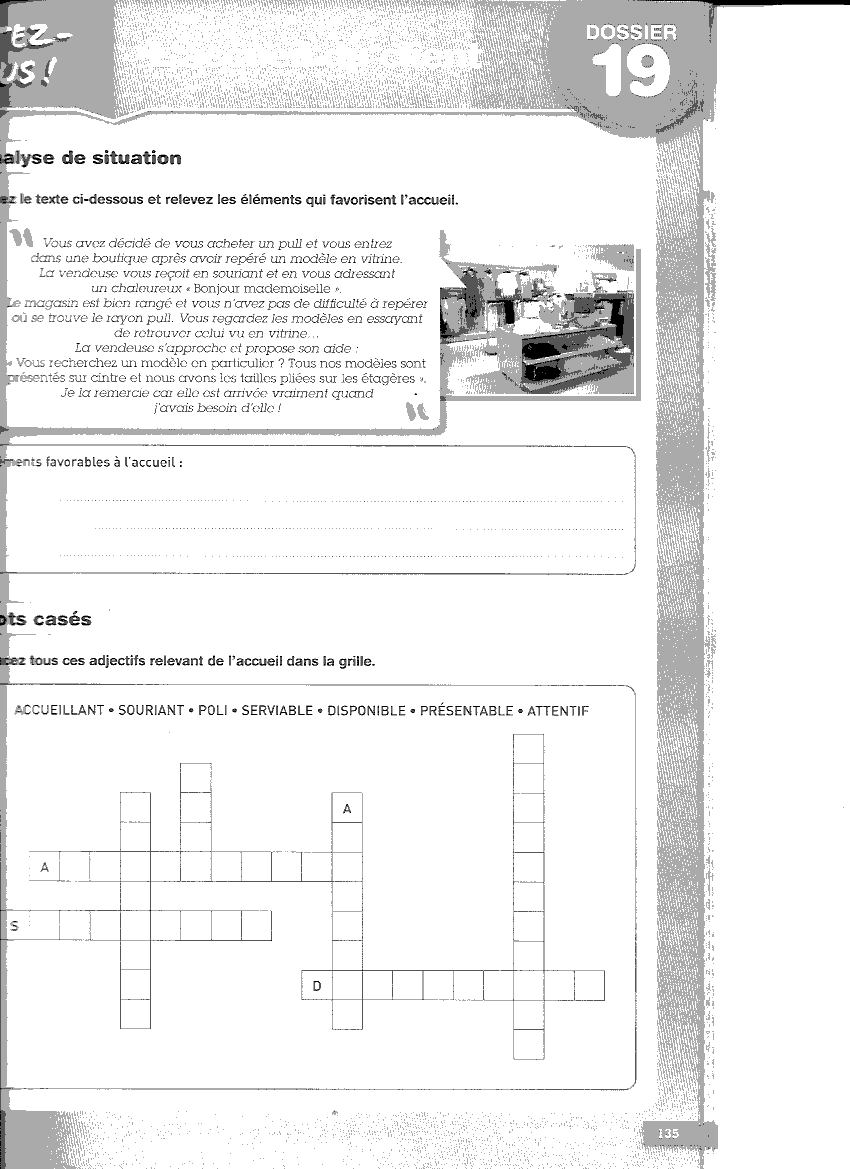
**5. Reliez la situation d’accueil au comportement du vendeur**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Situation d’accueil** |  |  | **Comportement** |
| Un client fait tranquillement le tour du magasin. |  |  | Vous faites un signe de la tête au client pour lui faire comprendre que vous serez à sa disposition dans peu te temps. |
| Un couple entre dans le point de vente. |  |  | Vous dîtes en souriant et en regardant vos clients « Bonjour Madame, bonjour Monsieur » |
| Une cliente entre dans le magasin alors que vous êtes en train de terminer une vente avec un autre client. |  |  | Vous en profitez pour vérifier la propreté et le rangement du point de vente. |
| Moment de calme dans le magasin, il n’y a plus un seul client. |  |  | Par votre attitude et votre sourire, vous montrer au client qu’il peut faire appel à vous. |

**APPLICATION**

**Replacez tous ces adjectifs relevant de l’accueil dans la grille**

**ACCUEILLANT – SOURIANT – POLI – SERVIABLE – DISPONIBLE – PRÉSENTABLE – ATTENTIF**

****

**JEU DE RÔLE AU SEIN DU MAGASIN PÉDAGOGIQUE:**

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION D’ACCUEIL** | **COMPORTEMENT ET PHRASE D’ACCUEIL** |
| Une cliente entre et se dirige directement vers une paire de baskets. |  |
| Un couple entre dans le magasin |  |
| Une cliente semble perdue dans le magasin |  |
| Un client se dirige vers vous « Bonjour, avez vous des parfums pour femme ? » |  |