

Activités : Accueil

- ACTIVITE 1 - Se présenter dans l'entreprisepour le vendredi 20/12/13
ACTIVITE 2 - Se situer dans l'organisationà réaliser entre le lundi 6 et le samedi 11/01/14
ACTIVITE 3 - Partie 1 : Se préparer à accueillirà réaliser entre le lundi 6 et le samedi 11/01/14
ACTIVITE 3 - Partie 2 : Accueillirà réaliser entre le lundi 13 et le samedi 18/01/14
ACTIVITE 4 – Présenter sa PFMP sur le blogà réaliser entre le lundi 6/01 et le vendredi 07/02/14

Légende :



Travail demandé par M^{me} Guétron



Attention important



Rédaction manuscrite



Temps d'observation



Entretien avec le tuteur, les salariés



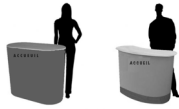
Travail à réaliser sur poste informatique



Consignes pour vous aider



Fiche outil pour vous guider



ACTIVITE 1 : SE PRESENTER DANS L'ENTREPRISE

A l'aide vos cours, préparez votre présentation, celle de votre filière, celle des objectifs de cette PFMP en tenant du verbal et du non verbal. Pour vous aider reportez vous aux cours sur la structure des organisations et sur les quatre fois 20 (20 premières secondes, 20 premiers mots, 20 premiers gestes, 20 cm du visage).



"Nous avons une seule chance de faire une première bonne impression".

1) LE VERBAL :



Rédigez brièvement le texte de votre présentation.

.....

.....

.....

.....



Rédigez brièvement la présentation de votre filière.

.....

.....

.....

.....

.....



Rédigez brièvement la présentation des objectifs de cette PFMP.

.....

.....

.....

.....

.....

2) LE NON-VERBAL :

La tenue vestimentaire : Quelle sera votre tenue ? Il y a-t-il un uniforme ? Où le récupérer ? Le jean est-il autorisé ? Il y a-t-il un badge et ou le récupérer ?



ACTIVITE 2 : SE SITUER DANS L'ORGANISATION



A l'aide vos cours, de votre tuteur et en vous appuyant sur votre expérience en milieu de professionnel, répondez aux questions suivantes :



Observez les moyens et outils qui permettent de se situer dans votre organisation.



Pour vous aider, interrogez votre tuteur et les autres salariés de l'organisation.



Quels sont les moyens et outils qui vous permettent de vous situer dans votre organisation ?

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

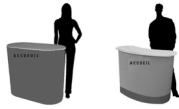


Quels sont les moyens et outils qui permettent au client ou l'utilisateur de se situer dans cette organisation ?

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



Avec l'accord du tuteur, ramenez des supports pour illustrer vos propos.



ACTIVITE 3 : ACCUEILLIR LE CLIENT OU L'USAGER



Vous découvrez votre environnement de travail, Réalisez le travail ci-dessous.
Pour vous aidez consulter l'Annexe 1 du Dossier 4 de votre manuel.

1) SE PRÉPARER À ACCUEILLIR :



Observez quels sont les interlocuteurs et l'objet de leurs demandes courantes ?



Pour vous aidez, interroger votre tuteur et/ou les autres salariés de l'organisation.



Réalisez un tableau à l'aide d'un texteur comme le modèle ci-dessous.

Annexe 1 Les interlocuteurs de l'Office de Tourisme		
Interlocuteurs	Clients/Usagers/ Partenaires	Objet de leur demande
Touristes et visiteurs de la région	Usagers et clients	Obtenir des renseignements sur des lieux à visiter, les hébergements possibles, acheter des produits régionaux.
Nouveaux habitants de Seclin	Usagers	Obtenir le plan de la ville, les horaires de bus, de train, le programme culturel et le guide pratique de la ville.
Habitants de Seclin	Clients	Acheter des produits régionaux pour offrir.
Des Néerlandais et des Anglais de passage dans la région	Usagers	Être conseillés sur les visites et les balades à faire.
Hôteliers de la région	Partenaires	Présenter leur hébergement et/ou restaurant et déposer des brochures.
Mairie de Seclin	Partenaires	Organiser des manifestations culturelles.

Extrait du manuel Annexe 1 du Dossier 4



Vous êtes en secteur non-marchand. Quel est le nom spécifique donné aux usagers que vous accueillez ?

.....

.....

.....



ACTIVITE 3 : ACCUEILLIR LE CLIENT OU L'USAGER

Chaque organisation applique des procédures d'accueil spécifiques. Réalisez le travail ci-dessous.



Observez une situation d'accueil.



Notez les différentes phases et phrases utilisées dans la situation observée.



Réalisez à l'aide un tableau comme le modèle ci-dessous.



Pour vous aider consultez l'Annexe 7 du Dossier 4 de votre manuel et le cours qui s'y rapporte.

Annexe 7 Les phases de l'accueil	
Dialogue	Phase de l'accueil
MME BONIFACE : « Bonjour monsieur, puis-je vous rendre service ? »	Mme Boniface salue le visiteur.
LE VISITEUR : « Bonjour, je voudrais un plan de Seclin avec un itinéraire me permettant de découvrir la ville. »	Elle écoute la demande.
MME BONIFACE : « Monsieur, j'ai bien compris votre demande, vous souhaitez un plan de la ville vous permettant de visualiser un circuit touristique ? » LE VISITEUR : « C'est bien cela. »	Elle reformule la demande.
MME BONIFACE : « Voici le plan de la ville avec le circuit de visite noté en rouge. » LE VISITEUR : « Merci. »	Elle communique l'information.
MME BONIFACE : « Savez-vous que nous organisons chaque week-end une visite guidée de la ville ? » LE VISITEUR : « Non, je ne savais pas mais nous avons déjà un programme bien chargé pour le week-end. »	Elle propose un service complémentaire.
MME BONIFACE : « Vous souhaitez d'autres informations ? » LE VISITEUR : « Non, merci. »	Elle vérifie qu'elle a bien répondu aux attentes du visiteur.
MME BONIFACE : « Monsieur, merci de votre visite. Sachez que l'Office de Tourisme reste à votre service pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Bonne fin de journée, au revoir et à bientôt. » LE VISITEUR : « Merci, au revoir. »	Elle remercie et prend congé du visiteur.

Extrait du manuel Annexe 7 du Dossier 4



Interrogez votre tuteur et les autres salariés de l'organisation pour vous aider à répondre aux questions suivantes et



notez les réponses.



L'organisation a-t-elle adoptée une charte d'accueil ? oui non

.....
.....




Quelle est la procédure d'accueil de votre organisation ?

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



ACTIVITE 3 : ACCUEILLIR LE CLIENT OU L'USAGER

 Quelle est la procédure de votre organisation en cas de litige ou de réclamation avec un client ou un usager ?


.....

.....

.....

.....

.....

 Quels documents utilise votre organisation en cas de litige ou de réclamation avec un client ou un usager ?


.....

.....

.....

.....

.....

 Quelle est la procédure de votre organisation en cas de litige ou de réclamation avec un fournisseur ?


.....

.....

.....

.....

.....

 Quels documents utilise votre organisation en cas de litige ou de réclamation avec un fournisseur ?

.....

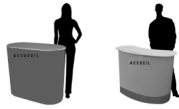
.....

.....

.....

.....

 Avec l'accord du tuteur, ramenez des supports pour illustrer vos propos.



ACTIVITE 3 : ACCUEILLIR LE CLIENT OU L'USAGER

Vous connaissez désormais toutes les procédures de l'organisation qui vous accueille. Et vous, réalisez le travail ci-dessous.

2) ACCUEILLIR : Savez-vous accueillir ?



Décrivez une situation d'accueil vécue ou observée au cours de votre PFMP.



Afin de vous aider vous devez :

- tenir un journal (voir modèle ci-dessous) ;
 - réaliser et/ou rapporter un organigramme ;
 - compléter la fiche outil page suivante ;
 - répondre aux questions suivantes :
 - Où se situe l'accueil de l'entreprise ?
 - Qui est responsable de l'accueil dans l'entreprise ?
 - De quels équipements et/ou documents cette personne dispose-t-elle ?
 - Quel jour et à quelle heure la situation d'accueil a-t-elle eu lieu ?
 - La personne accueillie était un client, un visiteur, un usager ou un partenaire de l'entreprise ?
 - Quelle était sa demande ?
 - Comment la personne chargée de l'accueil a-t-elle répondu à cette demande ?
- Ou**
- Comment avez-vous répondu à cette demande ?

Mon journal de stage

	Activités	Ce que j'ai appris	Difficultés rencontrées	Personnes rencontrées	Impressions
LUNDI					
MARDI					
MERCREDI					
JEUDI					
VENDREDI					
SAMEDI					



FICHE OUTIL : ACTIVITÉ 3

Mon service d'affectation

- Accueil Bureau des entrées SAV Caisse
 Administratif Comptoir d'accueil Relations publiques
 Rayon (précisez lequel) :
 Autres :

Logiciels utilisés

TYPE		Si autre, indiquez le nom
<input type="checkbox"/> Traitement de texte	<input type="checkbox"/> Word
<input type="checkbox"/> Tableur	<input type="checkbox"/> Excel
<input type="checkbox"/> Grapheur	<input type="checkbox"/> Excel
<input type="checkbox"/> Gestionnaire de base de données	<input type="checkbox"/> Access
<input type="checkbox"/> Gestion Commerciale	<input type="checkbox"/> EBP <input type="checkbox"/> Ciel
<input type="checkbox"/> Facturation	<input type="checkbox"/> EBP <input type="checkbox"/> Ciel
<input type="checkbox"/> Caisse	
<input type="checkbox"/> Autre	

Outils utilisés

- Téléphone Machine à affranchir Messagerie électronique
 Télécopieur (fax) Standard téléphonique Photocopieur
 Internet Intranet Étiqueteuse
 Caisse enregistreuse
 Autre(s) :

Avez-vous réalisé des tâches administratives ? non oui Si oui lesquelles ?

.....

.....

.....

.....

BLOG

ACTIVITE 4 : PRÉSENTER VOTRE PFMP SUR LE BLOG



Rédigez un article pour le blog dans lequel, vous présenterez votre organisation, son activité, les outils utilisés, une situation d'accueil, une journée type...

Cette activité vous permettra de réintroduire le vocabulaire et les savoirs étudiés en cours et mis en pratique sur le terrain.



Pour aider vous disposez de :

- de l'ensemble des activités de ce dossier ;
- la fiche outil de l'activité 5 (voir page suivante)

Travail à faire :

Vous préparez votre article qui sera à présenter en heure de projet le vendredi 17 janvier 2014, sous format numérique.



N'attendez pas votre retour au lycée pour débuter votre rédaction !

Votre article devra être enregistré sur le réseau au plus tard le vendredi 7 février 2014 17h00.



Consignes d'enregistrement :

Titre : présentation PFMP1 prénom

Lecteur : classe > travail > Mme Guéron > Blog



Avec l'accord du tuteur, prenez des photos pour illustrer votre article.



FICHE OUTIL : ACTIVITÉ 4

PLAN ARTICLE POUR LE BLOG

1- Saluer

2- Présentation de l'organisation d'accueil

- ✓ Localité
- ✓ Secteur d'activité
- ✓ Nature des services (base et périphériques)
- ✓ Effectif de l'entreprise
- ✓ Clients ou Usagers ? Particuliers ? Professionnels ? % ?
- ✓ Origine géographique des clients/usagers ?
Montereau ? Autres ? % ?
- ✓ Fournisseurs
- ✓ Concurrents (directs/indirects)

3- Présentation de votre service/rayon

- ✓ Effectif du service
- ✓ Les métiers du service / du rayon
- ✓ Matériel à disposition
- ✓ Logiciels informatiques utilisés
- ✓ Objectifs du service
- ✓ Ambiance

Quelques questions pour vous aider

Des facteurs d'ambiance ? Une diffusion d'informations sur écran ? Un comptoir ou un bureau d'accueil ? Une zone de confidentialité ? Réception avec ou sans RDV ? Durée moyenne d'attente ? Port de l'uniforme/badge ? Comment l'entreprise se fait-elle connaître ? Publicité ?

4- Description de l'activité

- ✓ Description des tâches confiées
- ✓ Contexte de travail (avec aide, en autonomie)

5- Bilan personnel

- ✓ Difficultés rencontrées
- ✓ Intégration à l'équipe (personnel)
- ✓ Adaptation au travail (tâches confiées)
- ✓ Avez-vous le sentiment d'avoir apporté quelque chose à l'entreprise ?
- ✓ Avez-vous le sentiment que l'entreprise vous a apporté de nouveaux savoirs ?
- ✓ Vos points forts
- ✓ Vos points à améliorer

6- Prendre congé