

## Présentation de la filière Métiers de la Relation Client aux collégiens

*Accroche : vidéo Commerce, les qualités pour être un bon vendeur.*

[https://www.youtube.com/watch?v=BTbCm8mQSiO&ab\\_channel=TV78-Lacha%C3%AEenedesYvelines](https://www.youtube.com/watch?v=BTbCm8mQSiO&ab_channel=TV78-Lacha%C3%AEenedesYvelines)

- Quelles sont les qualités indispensables pour travailler dans le secteur du commerce ?

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

- Un bon vendeur doit-il aimer le contact humain ?

.....

- Les clients achètent-ils à chaque fois qu'ils visitent une boutique ?  
Si, non, comment s'appelle cette visite ?

.....  
.....

- Lorsque l'on vend un accessoire, en plus du produit principal, comment s'appelle cette forme de vente ?

.....

*Accroche : vidéo Villages Vacances, les qualités pour être un bon agent d'accueil et d'information*

<..\2ndMRC\2nd les metiers video\metier accueil\Le métier d'agent accueil.mp4>



- Quelles sont les qualités indispensables pour travailler en tant qu'agent d'accueil et d'information dans le secteur du tourisme ?

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

- Quelles sont les missions effectuées par un agent d'accueil et d'information dans un village vacance ?

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

- Quels sont les diplômes pour devenir agent d'accueil et d'information ?

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

- Quels sont les évolutions professionnelles possibles ?

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

CONTEXTE PROFESSIONNEL  
*Les gourmandises de Laure*



Vous venez de commencer un stage au sein de la boutique « Les gourmandises de Laure » à Annonay.

Situé sur la place des Cordeliers, cette entreprise vend des biscuits, du thé, des confiseries traditionnelles.

Michelle, votre responsable, souhaite vous sensibiliser à l'importance de l'accueil en magasin.

MISSION 1 : REUSSIR L'ACCUEIL EN MAGASIN

- Le nuage de mots ci-contre propose des adjectifs que l'on peut associer à l'accueil. Certains sont positifs (favorables à l'accueil) et d'autres sont négatifs (défavorables à l'accueil). Lisez-les et remplacez-les dans le tableau.



Mots négatifs liés à l'accueil	Mots positifs liés à l'accueil

Votre responsable vous explique que le client doit se sentir bien dès qu'il rentre dans le magasin et que les facteurs d'ambiance jouent un rôle important.

- A l'aide des photos, expliquez quelle impression ou image vous avez du magasin.



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

- VOCABULAIRE PRO

- **Les facteurs d'ambiance** : se sont tous les moyens qui permettent de créer une ambiance dans le magasin (musique, couleur, sensations olfactives, organisation des rayons...)
- A l'aide de la définition suivante et des photos, reliez les facteurs d'ambiance à leurs rôles respectifs dans le magasin.

Lorsque l'on parle des **facteurs d'ambiance**, on distingue : l'organisation des rayons, la signalétique, le mobilier, la décoration du magasin, la musique, les odeurs, les couleurs et les matières utilisées. Ce sont toutes les techniques qui viennent **stimuler les sens** pour faire vivre au client une expérience unique en magasin. L'objectif est de donner au client l'envie d'**acheter** et de **revenir** sur le lieu de vente.

Delagrave, 2021.

L'éclairage ●

Le coin détente/dégustation ●

● Informe le client et incite à l'achat

● Met en valeur les produits

La décoration ●

● Crée une ambiance et une animation

La signalétique ●

● Apporte du confort au client

# SYNTHESE INTERMEDIAIRE



Avant d'accueillir le client, il faut préparer le magasin.

Le magasin doit être p....., é..... et bien  
r.....

Les ..... jouent un rôle important pour  
l'image du magasin.

## Visite au magasin pédagogique

1. Expliquez quelle impression ou image vous avez du magasin.
2. Avez-vous repéré les facteurs d'ambiance du point de vente ?  
 oui  non                      si oui lesquels ?
3. Avez-vous des suggestions d'amélioration du magasin ?

## MISSION 2. LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### Activité 1.

Votre tutrice vous explique que les 20 premières secondes sont essentielles pour donner une première impression positive. Le client a tendance à se faire une idée du magasin en fonction de la présentation du vendeur et de sa façon de communiquer.

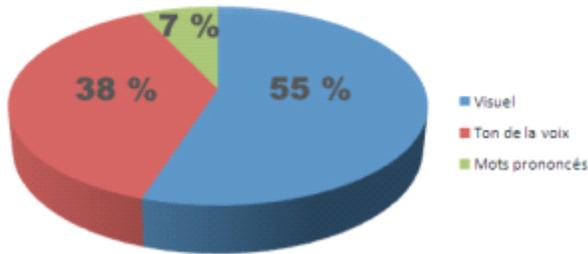
### Document 1 : les éléments de communication verbale et non-verbale :



Pour communiquer, le vendeur doit soigner :

- sa **communication non verbale**, c'est-à-dire tous les éléments qui accompagnent la parole comme les gestes, la position du corps, les mimiques du visage, le regard, la tenue vestimentaire ou l'apparence physique ;
- sa **communication verbale**, c'est-à-dire tout ce qui concerne la parole comme les intonations de la voix et les mots utilisés pour s'exprimer, à l'écrit comme à l'oral, les registres de langue utilisés (courant, familier et soutenu).

**Le langage du corps  
représente 93 % de la communication**



Source : myninja.info

La communication non verbale, aussi appelée paralangage, englobe le langage corporel qui représente plus de 90% de la communication. Elle comprend la posture, la gestuelle, le regard, les expressions du visage, le sourire, le ton et le débit de la voix, l'apparence physique, la tenue vestimentaire et la distance (proxémie).

Les signes non verbaux sont donc ceux qui sont vus en premier, dès que le client entre dans le magasin. Vous ne pouvez donc pas faire deux fois bonne impression.

- A l'aide du document sur la communication verbale et non-verbale, complétez le tableau en cochant la bonne réponse.

Votre attitude lors de l'accueil des clients	Type de communication
Vous avez une tenue soignée.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous dites bonjour chaleureusement.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous mâchez du chewing-gum.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous souriez.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous avez les mains dans les poches.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous parlez suffisamment fort.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale
Vous avez votre téléphone portable dans votre poche arrière.	<input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> non verbale

## Activité 2.

Voici ce que vous dit votre tutrice :

On ne parle pas à un client comme on parle à un copain ! Accueillir c'est utiliser un langage correct et adapté.

On distingue quatre registres ou niveaux de langage :

Le **registre familier**, utilisé généralement entre amis et non approprié avec les clients ;  
**Le registre grossier, argotique (verlan par exemple), vulgaire**, non approprié avec les clients ;

**Le registre courant**, à utiliser avec les clients et fournisseurs ;

**Le registre soutenu**, vocabulaire riche et recherché, approprié avec les clients.

Utiliser un registre de langage approprié est très important. Votre interlocuteur doit vous comprendre et vous devez vous adapter à votre interlocuteur (*client particulier, client professionnel, client averti, client novice, en situation de handicap, personne âgée, enfant...*) et au contexte.

Le registre sera parfois le même mais le vocabulaire changera. Je vous l'ai déjà dit mais n'oubliez pas de vouvoyer les clients et d'accompagner les formules de politesse du titre de civilité.



Complétez le tableau ci-dessous :

Phrases d'accueil	Registre de langage	Reformulation professionnelle
Bonjour m'sieur ! Ça baigne ?		..... ..... ..... .....
Bonjour très chère. Je vous serai reconnaissant de ne pas toucher ces décorations qui sont très fragiles.		..... ..... ..... .....
Bonjour madame. En quoi puis-je vous aider ?		..... ..... ..... .....

## L'ESSENTIEL A RETENIR

**Accueil de qualité :**  
instaurer un climat de confiance afin de satisfaire et fidéliser le client.

**Accueil physique :**  
en face à face,  
en unité commerciale.

**Accueil à distance :**  
téléphonique, en ligne sur Internet et sur les réseaux sociaux

**Accueillir saluer et recevoir un client**

**Paralangage**  
Communiquer sans l'utilisation des mots (non-verbal)

**Sourire  
Bonjour  
Au revoir  
Merci**

Je m'évalue Quiz en ligne

<https://wordwall.net/play/14885/670/603>