



**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  
**450 000 voyageurs en moyenne par jour, tête de ligne du réseau ferré, deuxième gare d'Europe**
2. Préciser les types de transport proposés à la gare Saint-Lazare  
**Intercités et TER (100 trains en moyenne par jour) et Transilien (1600 en moyenne par jour)**
3. Repérer les atouts de la gare Saint-Lazare  
**Les commerces, la signalétique, la décoration, la propreté**
4. Déterminer le profil de la clientèle de la gare Saint-Lazare, à partir de la vidéo et du document ci-dessus.  
**Des voyageurs habituels et occasionnels, amenés à faire des voyages en banlieue parisienne ou dans les régions de France.**

## 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

L'âge (jeune, sénior, enfant), la situation de famille (parent isolé), le nombre de voyageurs (groupes), la profession (chômeurs, demandeurs d'emploi, militaires), la fréquence des voyages (voyageurs habitués ou occasionnels)

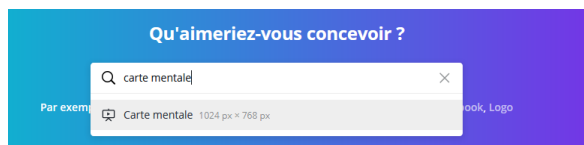
2) Présenter vos résultats sous la forme d'une carte mentale, à l'aide de l'application Canva (vous pouvez vous aider du mode d'emploi ci-dessous).

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

Connaître ses clients, pour adapter son attitude, proposer des produits adaptés

#### 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=7JzYqnvocG>



Canva

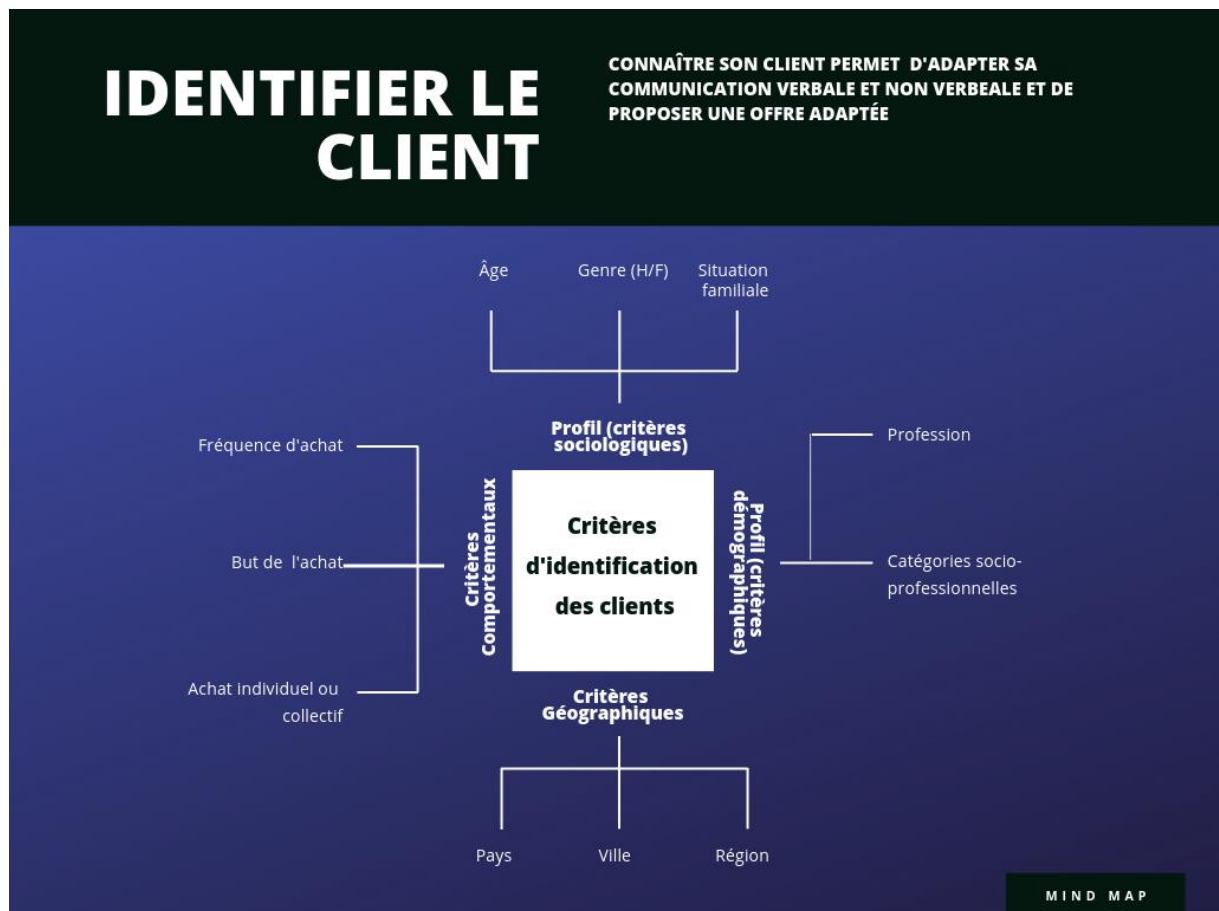
Nouveau sur Canva ? Inscrivez-vous !

Profitez de la meilleure expérience possible en nous disant dans quel domaine vous avez le plus besoin de Canva :

- ☐ Éducation (élève ou professeur)
- ☒ Petite entreprise (start-up, blog)
- ☐ Grand commerce (100+ employés et plus)
- ☐ ONG et caritatif
- ☐ Personnel (maison, famille ou amis)

En vous inscrivant, vous acceptez les Conditions générales d'utilisation et la Politique de confidentialité de Canva.

Exemple de carte mentale :







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

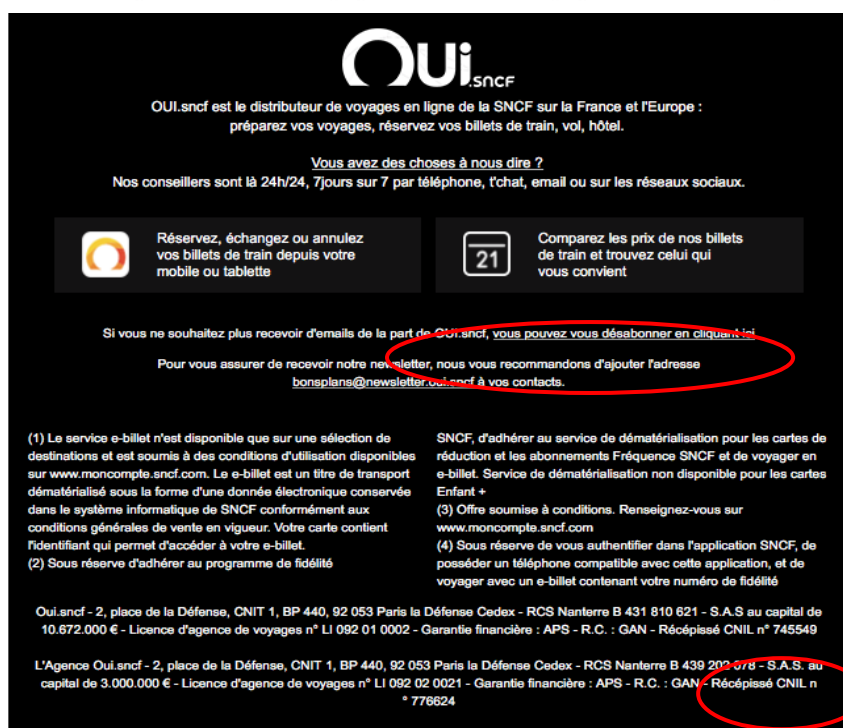


4) Identifier les caractéristiques des clients qui ont été destinataires de cette offre.

Des voyageurs réguliers ne possédant pas encore la carte de fidélité

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

L'historique des voyages, les cartes de réductions, l'entreprise peut suivre les habitudes de consommation du client



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

C'est une commission nationale chargée de contrôler les entreprises qui possèdent des bases de données et de veiller au respect des données personnelles des individus.

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

Pour protéger son droit à la protection des données

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

L'entreprise informe le client que ses données personnelles seront utilisées et analysées, dans un cadre légal encadré par la CNIL

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

La SNCF, ses filiales ou ses autres partenaires

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

Des opérations commerciales, pour des vérifications lors des contrôles pour éviter les fraudes, pour des enquêtes ou études statistiques, pour informer les clients et gérer les réclamations de façon personnalisée, pour prospecter

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.

Le règlement général sur la protection des données est un règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne.

Les principaux objectifs du RGPD sont d'accroître à la fois la protection des personnes concernées par un traitement de leurs données à caractère personnel et la responsabilisation des acteurs de ce traitement. Ces principes pourront être appliqués grâce à l'augmentation du pouvoir des autorités de régulation.

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>



### Exemple de support

**LES RÈGLES À RESPECTER  
EN MATIÈRE DE  
PROTECTION DES  
DONNÉES**

**CNIL.**  
La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de France est une autorité administrative indépendante française. La CNIL est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'Homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle exerce ses fonctions conformément à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978

  
Mentions obligatoires dans un courriel  
Coordonnées expéditeur  
Mentions CNIL  
Le lien de désabonnement

**RGPD**  
  
Le règlement général sur la protection des données est un règlement de l'Union européenne.  
Les principaux objectifs du RGPD sont d'accroître à la fois la protection des personnes concernées par un traitement de leurs données à caractère personnel et la responsabilisation des acteurs de ce traitement.



## 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



En fait, ce que vous recherchez avant tout, c'est un titre de transport pour vous déplacer pendant 3 jours dans Paris et ses environs. Vous souhaitez connaître aussi les horaires pour vous rendre au Château de Versailles vers 11 h. est-ce bien cela ?

15) Rechercher sur le site « Transilien.com » une offre qui correspond aux attentes de votre client

« Paris visite » serait l'offre adaptée au client. Il y a un train qui part à 11 h 07 Direction Versailles Rive Droite, Ligne L, son terminus. Le trajet est de 35 minutes.

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
<b>Un seul titre de transport pour 3 jours</b>	Pas de besoin de faire plusieurs fois la file d'attente pour acheter plusieurs titres de transport Autant de trajet que vous le souhaitez
<b>Des réductions</b>	Plusieurs réductions auprès des partenaires, notamment des monuments à visiter sur simple présentation du titre de transport (par exemple : la visite guidée avec un conférencier au prix de 7 € à la place de 10€). Cette offre est cumulable avec d'autres réductions
<b>Un prix de 65,80 €</b>	Permet d'accéder aux 5 zones, c'est à dire toute la région île de France dont Versailles et Disneyland, par exemple.

## 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.



**Éléments de correction :**

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.

Pour tous les cas	La reformulation en trois étapes
<b>Le début</b>	En fait, ce que vous recherchez avant tout.... Si je reprends vos propos, vous souhaitez... Autrement dit .... En définitive.... Vous pensez que....
<b>Le contenu de la reformulation</b>	Le résumé de la situation avec les éléments principaux
<b>La fin</b>	Est-ce bien cela ? Est ce bien votre besoin ?

Cas 1	Produit adapté	Justification avec critères retenues
	<b>Ticket Jeunes</b>	Voyageur occasionnel, une journée, l'âge 14 ans
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Un seul titre de transport</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 8.95 €</b>	Permet de bénéficier d'un tarif préférentiel et économique sur une journée.

Cas 2	Produit adapté	Justification avec critères retenues
	<b>Forfait MOBILIS un jour</b>	Voyageur occasionnel, une journée, plusieurs déplacements
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Un seul titre de transport</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 17,80 €</b>	Permet de bénéficier d'un tarif préférentiel et économique sur une journée.

Cas 3	Produit adapté	Justification avec critères retenues
	<b>Forfait antipollution un jour</b>	Voyageur occasionnel, une journée
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Un seul titre de transport</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 3,80 €</b>	Permet de bénéficier d'un tarif très économique sur une journée.

Cas 4	Produit adapté	Justification avec critères retenues
	<b>IMAGIN'R Etudiant</b>	Voyageur régulier, francilien, jeune étudiant, âgé de moins de 26 ans
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Une carte personnalisée</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets

<b>Bons plans exclusifs</b>	Permet de bénéficier de réductions auprès de partenaires ( HP, Apple, Citadium, Pathé ...)
<b>Un prix de 342,80 € + 8 €</b>	Permet de bénéficier d'un tarif très économique sur une journée (50% d'économie par rapport à un Navigo annuel)

<b>Cas 5</b>	<b>Produit adapté</b>	<b>Justification avec critères retenues</b>
	<b>Passe Navigo Découverte semaine</b>	Voyageur occasionnel, n'habitant pas l'Ile de France, semaine, forfait
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Une carte personnalisée</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 27,80 € (5 € la carte + 22.80 € le forfait semaine)</b>	Permet d'accéder aux 5 zones et de bénéficier d'un tarif très économique pour la semaine.

<b>Cas 6</b>	<b>Produit adapté</b>	<b>Justification avec critères retenues</b>
	<b>Passe Navigo personnalisé Annuel</b>	Voyageur régulier, francilien, toute l'année, prix, pratique
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Une carte personnalisée</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 827,20 €</b>	Permet d'accéder aux 5 zones et un remboursement de 50% par les employeurs pour les salariés sur les déplacements domicile/travail

<b>Cas 7</b>	<b>Produit adapté</b>	<b>Justification avec critères retenues</b>
	<b>Carte famille nombreuses</b>	Voyageur occasionnel, francilien, toute l'année, famille avec 3 enfants, réductions
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Une carte de réduction</b>	Permet de voyager avec sa famille et de bénéficier de 50% sur les tickets T+ et sur les billets Origine Destination sur l'Ile de France
	<b>Un prix de 19 € (frais de dossier) pour l'obtention de la carte</b>	La carte est vite amortie avec 30% de réductions sur les billets grandes lignes.

<b>Cas 8</b>	<b>Produit adapté</b>	<b>Justification avec critères retenues</b>
	<b>Passe Navigo personnalisé Mensuel</b>	Voyageur régulier, francilien, souplesse d'utilisation et souscription forfait jour, semaine ou mois
	<b>Caractéristiques de l'offre</b>	<b>Avantages ou bénéfices procurés aux clients</b>
	<b>Une carte personnalisée</b>	Permet de voyager en illimité et d'utiliser tous les moyens de transport sur l'Ile de France. Gain de temps : pas d'attente aux guichets
	<b>Un prix de 75,20 €</b>	Permet d'accéder aux 5 zones et de bénéficier d'un tarif très économique

## 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](https://www.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 :

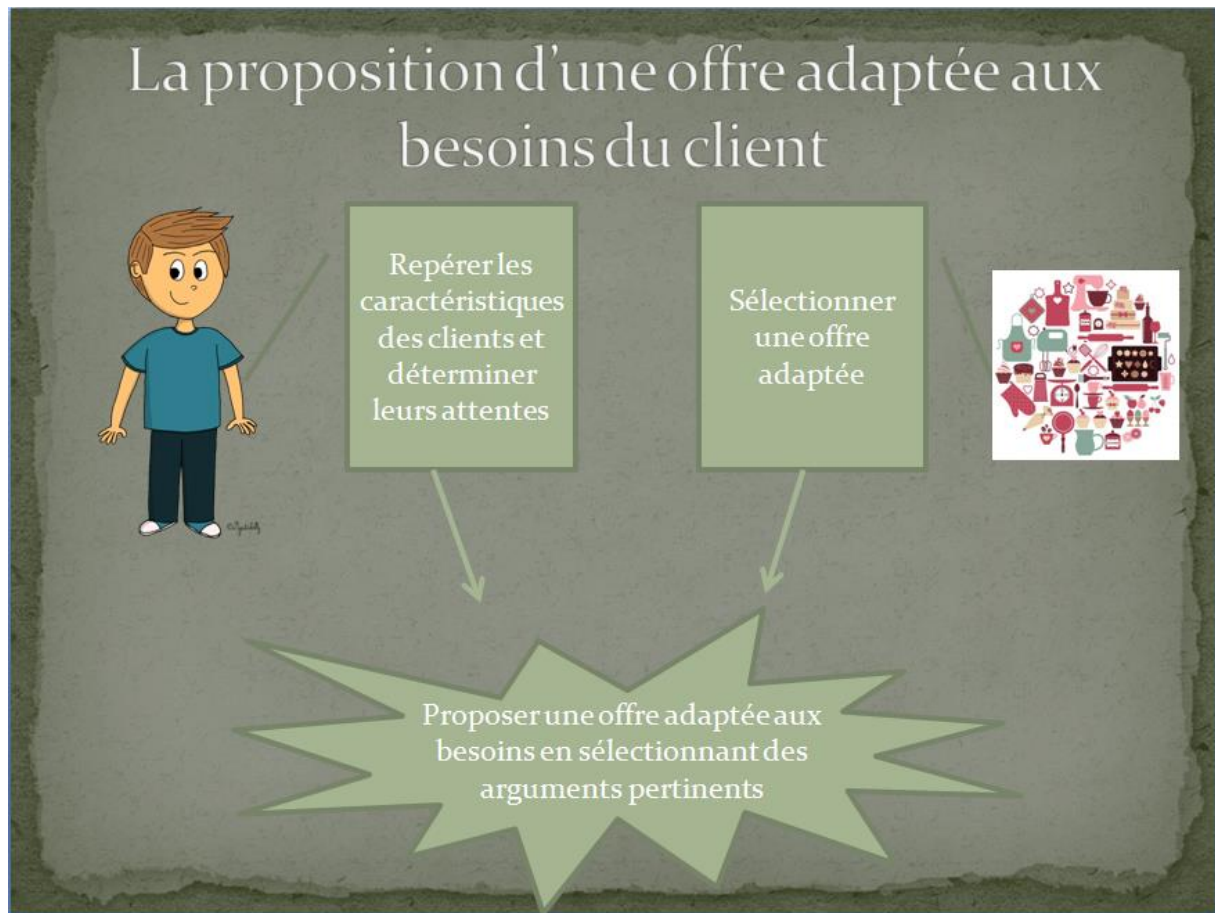
Critères d'évaluation	J'ai essayé	J'ai réussi
Prise de contact avec accueil, sourire et disponibilité		
Bonjour personnalisé		
Prise en charge du dialogue		
Posture avenante		
Écoute active		
Sourire		
Attentif		
Reformulation		
Description du produit en le valorisant		
Explications du produit avec les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

## CONCLUSION (à co-construire avec les élèves)



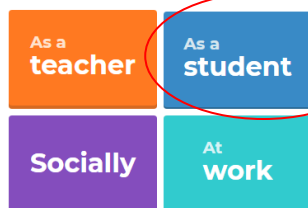


## Annexe : Pour réaliser un quiz, un mode opératoire de l'application Kahoot

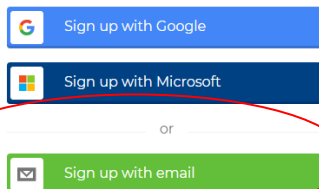
1) Se connecter au site : <https://create.kahoot.it/register>

2) Créer un compte :

I want to use Kahoot!



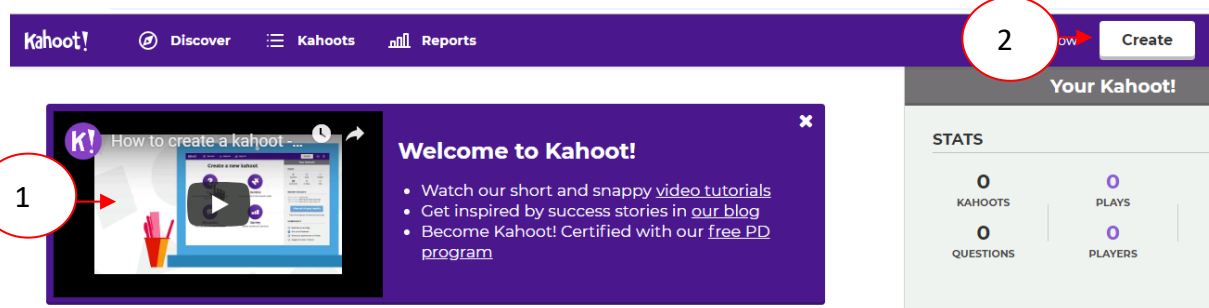
Sign up



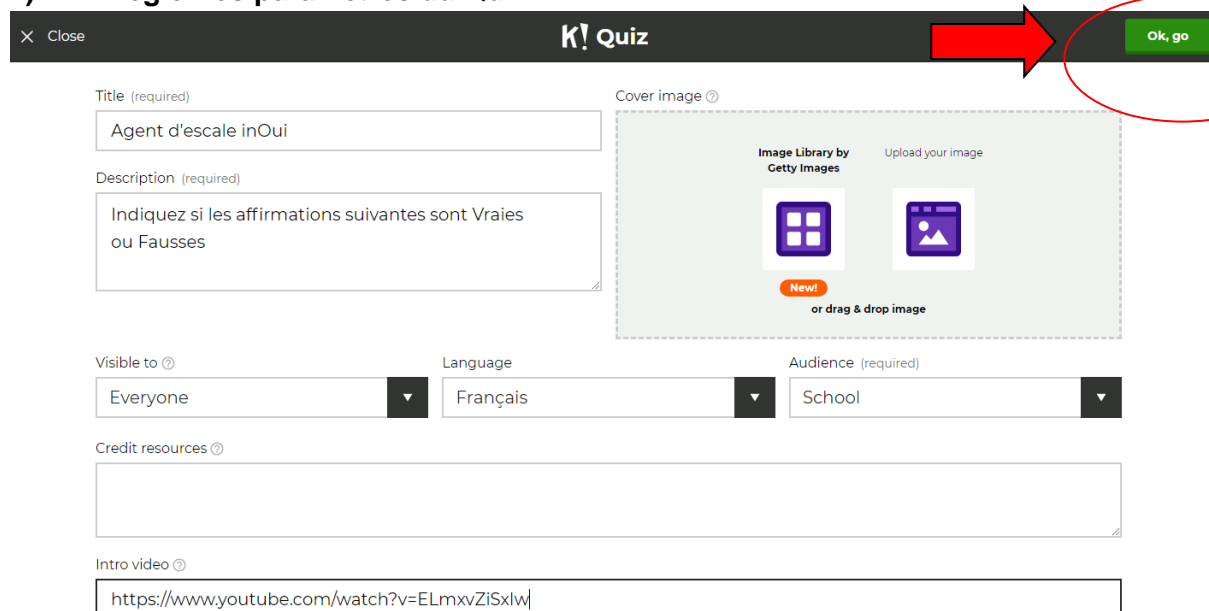
Puis compléter les informations requises : Nom, prénom, courriel, mot de passe  
Valider les conditions générales

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

Cover image

### Customize your kahoot with an awesome cover image

Add a cover image to make your kahoot stand out in the search results! You can also use cover images to hint at the game's contents or to create intrigue.

Add Image

Maybe later

or drag & drop image

Add image

## 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**

**Question (required)**

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

**Time limit**

20 sec

**Award points**

YES

**Media**

Image Library by Getty Images

Upload your image

Add YouTube link

or drag & drop image

**Answer 1 (required)**

Vrai

**Answer 2 (required)**

Faux

**Answer 3 (required)**

**Answer 4 (required)**

**Credit resources**

## 7) Sauvegarder vos travaux

**K! Quiz**

**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 ?

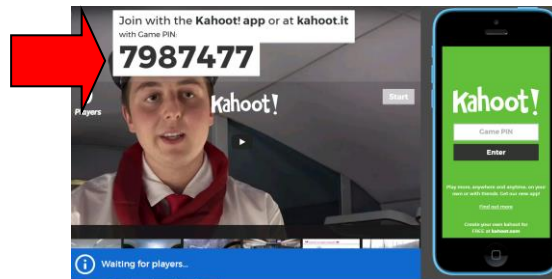
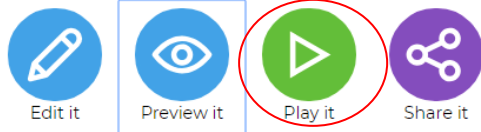
Time limit: 20s

## 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.