

PRESENTATION DE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE PROFESSIONNELLE / SEQUENCE 2 SNCF

INTENTIONS PEDAGOGIQUES : La SNCF est une entreprise nationale. Le contexte et les situations sont facilement adaptables. De plus, le secteur des transports de personnes recrute des jeunes diplômés du baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil. Cette séquence permettra de varier les contextes et d'aborder des situations omni canal. Au cours des activités les élèves développeront leur culture professionnelle et leur capacité à travailler en groupe. Elle peut être adaptée localement.
INTITULE LA PROPOSITION D'UNE OFFRE ADAPTEE AUX BESOINS DU CLIENT
COMPETENCE(S) VISEE(S) IDENTIFIER LE CLIENT ET REPERER SES CARACTERISTIQUES PROPOSER UNE SOLUTION ADAPTEE AU PARCOURS CLIENT
OBJECTIFS PRENDRE CONSCIENCE DES DIFFERENTES SITUATIONS ORALES D'ACCUEIL POUVANT ETRE RENCONTREES REALISER UN TRAVAIL SUR LA RELATION DIGITALE ETABLIR UN ITINERAIRE POUR CHAQUE SORTIE PEDAGOGIQUE
DUREE 6H CLASSE ENTIERE – 9 HEURES ½ CLASSE
CONDITIONS ORGANISATIONNELLES Matériels : ordinateur, vidéoprojecteur, tablette numérique ou Smartphone de l'élève Ainsi qu'un espace professionnel avec une borne d'accueil équipée intégrant certains éléments d'un environnement SNCF (logo, sonorisation, documentations, plans, documents à l'effigie de l'entreprise...)
CONTEXTE : LA SEQUENCE DEBUTE EN JANVIER/FEVRIER APRES LA PFMP 1
PRE-REQUIS : La création d'une adresse courriel professionnelle et l'accès à un espace personnel de travail sur l'ENT La prise de contact et l'identification des besoins dans plusieurs situations d'accueil. La connaissance des modes opératoires d'une application. L'expérience de la constitution d'une grille d'évaluation.
DEROULEMENT / RESSOURCES (PEDAGOGIQUES, MATERIELLES, ETC.) <u>Séance 1 La visite de la gare Saint Lazare - 3h en classe entière et 2h en ½ classe :</u> La classe participe à une sortie scolaire. plusieurs professeurs accompagnateurs (3) et documents nécessaires validés ; demande d'autorisation de sortie pédagogique et autorisation individuelles de sortie signée par les parents de tous les élèves). Les objectifs sont de repérer les comportements professionnels à adopter lors de la proposition de produits, d'identifier les missions des agents SNCF, les différents types d'accueil en face à face (Transilien et Grandes lignes) ou à distance, et d'analyser les supports d'information "voyageurs" et les différentes ressources à disposition des agents : la documentation commerciale, le guide tarifaire, le plan, l'affichage, les panneaux d'informations, les bornes interactives, le plan de la gare. <u>L'organisation du travail</u> : distribuer les activités 3 groupes d'élèves qui ont des recherches différentes à réaliser lors de la visite : Groupe 1 : interview d'agent SNCF, grandes lignes

Groupe 2 : interview d'agent SNCF, Transilien

Groupe 3 : repérer et recueillir les supports et outils d'information "voyageurs"

Activité 1 : réaliser les travaux préparatoires à la visite sous forme de partage et de co-construction

Guides d'interview pour les groupes 1 et 2

Recenser les supports et outils d'information "voyageurs" à repérer et leurs rôles pour le groupe 3 à partir du site <https://www.gares-sncf.com/fr/gare/frpsl/paris-saint-lazare>

Utiliser un téléphone portable pour l'enregistrement

Activité 2 : restituer les informations

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès des autres,

Réalisation de présentation orale à l'aide de diaporama, en intégrant les vidéos, photos et documents pris le jour de la visite

Réalisation par chaque groupe de quiz pour une évaluation formative de leurs camarades

Séance 2 : La présentation du contexte général – 3h en classe entière :

En classe entière, nomination d'un secrétaire de séance et gestionnaire du temps, douze binômes travaillent sur ordinateur. Le fichier de la séance est disponible sur l'espace personnel de chaque élève.

La séance est lancée à partir de la lecture par un élève de la découverte de l'entreprise et de la visualisation de la vidéo ressource <https://www.youtube.com/watch?v=e76zPlyqkQM>

Questions 1 à 4 : Les élèves (en binôme sur leurs postes de travail) préparent leurs réponses sur l'ordinateur. La correction est effectuée par un questionnement individuel dans la foulée.

Mission 1- Identifier le client et repérer ses caractéristiques :

Activité 1 : Questions 1 à 3 :

A partir de la vidéo visionnée précédemment et des onglets suivants « Se déplacer et visiter » et « Tarifs et forfaits » du site <https://www.transilien.com/>, les élèves doivent identifier le client en fonction de son profil et de ses habitudes de consommation avec comme objectif la détermination des différents critères et l'utilité de ces informations pour un vendeur.

Réalisation de la synthèse par carte mentale à partir du site <https://www.canva.com/create-a-design>.

Activité 2 : Questions 4 à 12 :

A partir du document 1 sur l'offre commerciale SNCF, du document 2 sur un extrait des conditions générales et de la consultation du site <https://www.cnil.fr>, les élèves doivent comprendre l'enjeu et la réglementation d'une base de données client (RGPD)

Réalisation de la synthèse à partir du site <https://www.canva.com/create-a-design>, modèle "Infographie", présentée en trois parties.

Mission 2 - Proposer une solution adaptée au parcours client :

La séance est lancée à partir de la lecture par un élève de la situation professionnelle décrite et de la navigation sur le site <https://www.transilien.com/>.

Activités 1 et 2 : Questions 13 à 17 :

- Le premier travail est de repérer les informations essentielles (profil client et différents critères) .
- Le deuxième travail est de réaliser une reformulation
- Le troisième travail est de proposer un produit adapté et de répondre à sa demande (ligne, horaire et durée du trajet).

- Le quatrième travail est de construire l'argumentaire avec une mise en avant des avantages pour le client et de préparer la simulation.
- Le cinquième travail est de réaliser ensemble une grille d'évaluation.
- Le sixième travail est la simulation de la situation et de réaliser une évaluation ensemble de la prestation de l'élève "Agent d'accueil " volontaire.

Séance 3 / Mission 3 : Comprendre la demande du client et proposer une offre adaptée- 4h en ½ classe puis 3h en ½ classe pour la simulation :

En ½ classe, 6 à 8 binômes. Le fichier de la séance est disponible sur l'espace personnel de chaque élève.

Chaque élève doit créer son compte personnel sur le site <https://www.transilien.com/>, et télécharger l'application SNCF sur tablette et Smartphone afin de pouvoir traiter les différentes situations.

Activité 1 : Analyser les situations d'accueil en gare :

Chaque binôme doit analyser les différentes demandes "client" (8), repérer le profil et les attentes du client, proposer le produit adapté et justifier son choix.

Situations proposées en gare Saint Lazare à traiter aujourd'hui:

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 8ième 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 réductions. Lundi prochain, sa voiture est au garage pour une réparation suite au contrôle technique. Il a de nombreux rendez-vous sur Paris et l'Île de France dans la journée (Argenteuil, La Défense, Cergy et Colombes). Son premier rendez-vous est à 8H30 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. Elle 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 17ième arrondissement de Paris. Elle vient d'obtenir son baccalauréat. Elle est inscrite en 1^{er} 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 sur Caen. Il va effectuer une mission exceptionnelle d'une semaine pour superviser des travaux et suivre un chantier sur Clichy Levallois. Il va devoir se déplacer fréquemment sur 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^{ième} arrondissement de Paris. 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 weekend sur toute l'Ile 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 sur l'Ile de France avec sa famille. Il voyage régulièrement en train en France et à l'étranger.

Situation 8 : Il est 12 h15, 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 court. Elle habite le 9^{ème} arrondissement de Paris . Elle est journaliste et travaille beaucoup à la maison. Mais elle utilise les transports en Ile 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.

Activité 2 : Analyser les situations d'accueil en gare :

Chaque binôme choisit une situation sur les huit proposées en justifiant son choix. Chaque binôme prépare sa réponse par écrit en effectuant une reformulation et un argumentaire en mettant en avant deux avantages client.

Le cas échéant, l'onglet "Besoin d'aide" sur le site permet d'avoir une aide en ligne.

La présentation de chaque réalisation est effectuée à partir d'un diaporama avec photos/capture d'écran par chaque binôme.

Activité 3 : Prendre en charge la demande "client" :

Le travail consiste à simuler la prise en charge de la demande choisie en tenant compte de l'observation, la collecte d'informations et des échanges en gare Saint Lazare et en tenant compte de nouveaux éléments (la coordination du binôme, la présentation de l'application et la prise de congés personnalisée) :

Les simulations sont prévus en accueil mobile avec une tablette ou un Smartphone

Les rôles sont répartis : 2 personnels d'accueil (binôme : 1 actif et 1 passif), 2 clients/visiteurs (1 actif et 1 passif), 8 observateurs

Retour d'expérience par les personnels d'accueil , les clients puis par les observateurs.

Debriefing après chaque simulation avec comme support la grille d'observation (choix de 6 critères et positionnement en code couleur bleu ou vert)

Activité 4 : Donner son avis sur les deux outils utilisés (site transilien et application SNCF) :

A partir de l'onglet "votre avis" sur le site transilien, saisir votre commentaire en le justifiant.

MODALITES D'ANIMATION : PROFESSEUR SEUL OU EN COINTERVENTION

MODALITES D'EVALUATION FORMATIVES (Y COMPRIS SUR LES SIMULATIONS) ET SOMMATIVES (QUIZZ, SIMULATIONS SUR D'AUTRES CAS ET EN FIN DE SEQUENCE)

TRANSVERSALITES : ARTS APPLIQUES (ARCHITECTURE), LANGUES (VOCABULAIRE TRANSPORT A ETUDIER)

PROLONGEMENTS:

Comparaison avec la RATP (Itinéraires sur Paris, plan ..)

Séance de révision sur le questionnement dans ce contexte.

Utilisation d'informations sur les différents du site Transilien :

Séance sur une nouvelle cible (les groupes....)

Séance sur le Handicap.

Séance sur les différents canaux d'achat

Séance sur l'application Hapi

Séance sur les réseaux sociaux le compte twitter et le blog de la ligne J.

Séance à MT sur le groupe SNCF à l'international

Séance à MT sur les implantations géographiques des gares

Séance à MT simulations en Anglais et Espagnol avec réalisation d'un glossaire et Coanimation