

## INTENTIONS PEDAGOGIQUES SEQUENCE 5 ORANGE

### Intentions pédagogiques

**ORANGE** est une entreprise nationale. Le contexte et les situations sont facilement adaptables. Le secteur de la téléphonie permet de créer des séquences pour les métiers du commerce et de la vente et des métiers de l'accueil.

Cette séquence propose un contexte de vendeur à distance sur une plate-forme téléphonique. **ORANGE** est implanté nationalement ce qui permet une adaptation locale.

### Intitulé

**ORANGE**

### Compétences visées

- ✓ Assurer le suivi de la relation client
- ✓ Collecter et exploiter l'information client (à des fins de fidélisation)

### Objectifs

- ✓ Découvrir un métier chez **ORANGE**
- ✓ Accompagner le client dans le cadre d'une livraison
- ✓ Fidéliser le client
- ✓ Traiter et exploiter l'information à des fins de fidélisation

### Durée

3 heures en classe entière SI LA MODALITÉ EST APPLIQUÉE

9 heures en ½ groupe si les élèves réalisent l'ensemble des missions

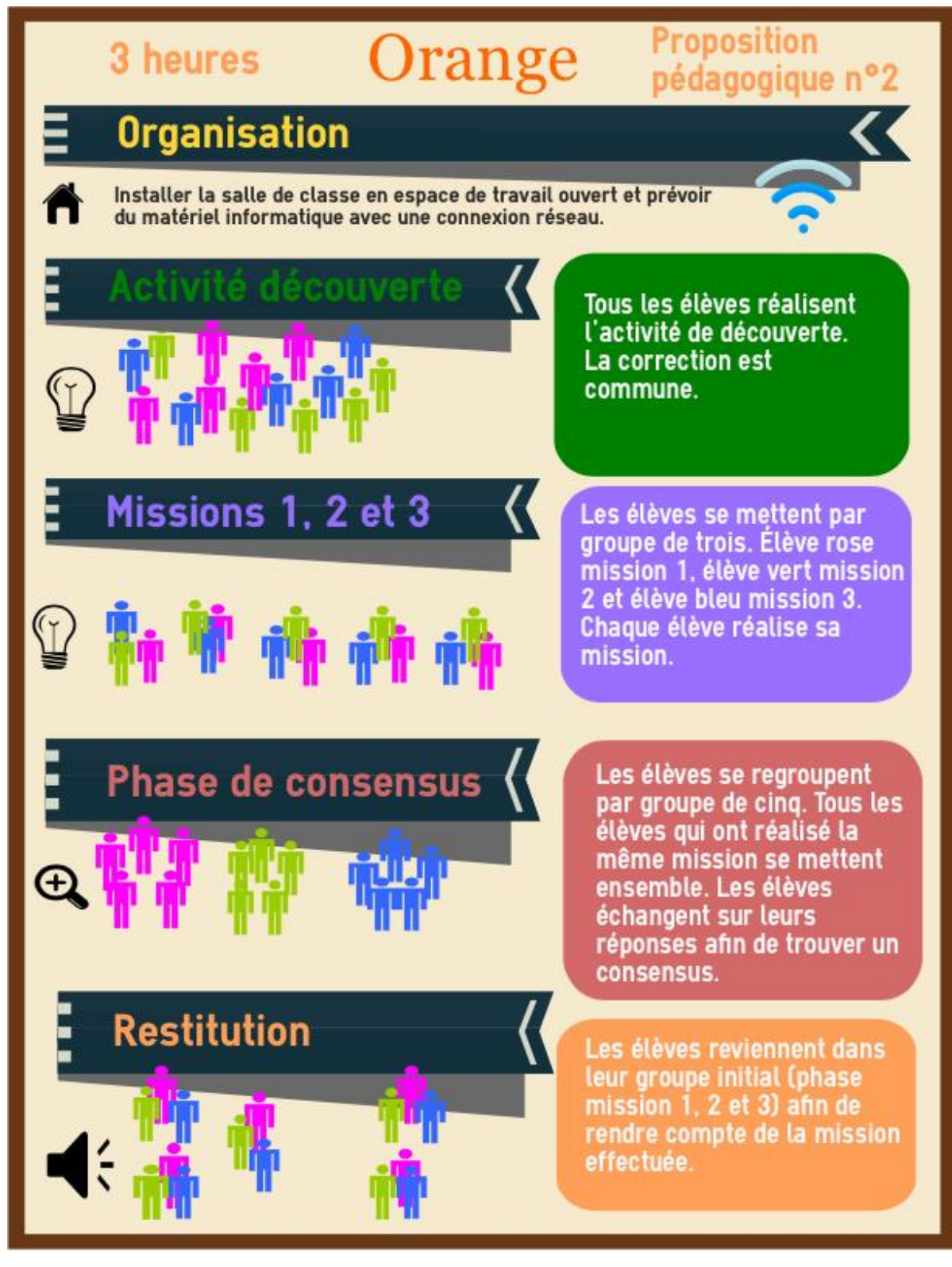
### Conditions organisationnelles

Tablette numérique

Smartphone de l'élève

Ordinateur

Vidéoprojecteur



**Modalités d'évaluation**

- ✓ Formative
- ✓ Sommative

**Transversalité**

- ✓ Économie-droit (protection du consommateur)
- ✓ Lettre (préparation de l'appel téléphonique, de la capsule vidéo)

**Ressources numériques**

- ✓ Le site orange
- ✓ You tube
- ✓ Google
- ✓ Application learning apps
- ✓ Capsules vidéo
- ✓ Email vidéo
- ✓ Facebook communauté Orange

**Prolongements**

- ✓ La contexte métiers de la vente (conseiller à distance) peut être transversale aux métiers de l'accueil (téléopératrice) et du commerce (vendeur en boutique) et les missions scindées et enrichies avec d'autres compétences communes.
- ✓ Proposer d'autres outils de fidélisation y compris numériques.
- ✓ Effectuer la collecte et le traitement d'information à partir d'offres de remboursement différée (enrichir/actualiser le SIC).
- ✓ L'apprenant peut réaliser des capsules vidéo pour expliquer les modalités de livraison en boutique Orange.

