

PRÉSENTATION DE LA SITUATION D'ACCUEIL

DANS UNE SALLE DE SPORT

INTENTIONS PÉDAGOGIQUES :

Le marché de la forme est un secteur qui recrute actuellement les jeunes diplômés à partir du baccalauréat avec une formation en accueil et coaching.

Keep cool est une enseigne de salle de sport implantée dans toute la France. Il y a environ 200 franchises.

L'environnement est très concurrentiel, la salle doit veiller en permanence à satisfaire et fidéliser ses abonnés. Des évènements inattendus ou planifiés peuvent amener à fermer la salle tout en maintenant sa relation commerciale avec ses adhérents.

Cette séquence, prévue pour la classe de première, va permettre de développer des compétences liées à la fidélisation des clients en utilisant la démarche qualité et les réseaux sociaux. Elle aborde la démarche de projet qui pourra être développée en classe de Terminale.

THÈME DE TRAVAIL :

DÉVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE

COMPÉTENCE(S) VISÉE(S) :

Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	Bloc 2 : Gestion l'information et des prestations organisationnelles	Bloc 3 : Gestion de la relation commerciale
1.2 Prendre contact avec le public	2.1 Gérer l'information	3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale
1.3 Identifier et traiter la demande	2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil	3.2 Satisfaire et fidéliser le public
1.4 Traiter la demande		

OBJECTIFS :

FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

RÉALISER UN PROJET SUR LA RELATION DIGITALE

DURÉE :

4 HEURES CLASSE ENTIÈRE ET 8 HEURES EN DEMI-GROUPE

CONDITIONS ORGANISATIONNELLES

Matériels : ordinateur, vidéoprojecteur, tablette numérique ou Smartphone de l'élève

Un espace professionnel avec une borne d'accueil équipée intégrant certains éléments

LES ÉLÈVES SONT EN TENUE PROFESSIONNELLE.

CONTEXTE :

LA SÉQUENCE DÉBUTE FIN SEPTEMBRE-OCTOBRE EN CLASSE DE PREMIÈRE, APRÈS UNE SECONDE FAMILLE DE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENTS ET 6 SEMAINES DE PFMP.



PRÉ-REQUIS :

Compétences communes de la Seconde Famille Métiers de la Relation Client

Expériences en PFMP

Expériences personnelles

Les bases de la communication

La connaissance des modes opératoires d'une application.

DÉROULEMENT**Séance 1****Activité 1 : La présentation du contexte général du marché de la remise en forme et de la salle KeepCool (2h classe entière) (Préparer)**

Cette première séance permet aux élèves de découvrir le marché de la forme en France et les activités proposées dans une salle de sport.

Diffuser la vidéo en introduction à la classe entière pour la découverte générale des métiers de l'accueil dans une salle de sport.

Échanger avec les élèves sur la vidéo (rappel des pré-requis les bases de la communication, Expériences, Pfmp).

Organisation du travail :

Travail en 4 groupes d'élèves qui ont chacun des recherches différentes :

- Groupe 1 : le marché de la remise en forme
<https://www.sports.gouv.fr/guide-creation-entreprise/files/centre-de-remise-en-forme.pdf>
- Groupe 2 : la vidéo
<https://www.youtube.com/watch?v=Yy-oVCKO8FA&t=2s>
- Groupe 3 : le site Keepcool.fr
- Groupe 4 : le site <https://jobs.keepcool.fr/>

Restitution et synthèse de chaque groupe auprès des autres à la classe à l'aide d'un diaporama.

Évaluation formative à l'aide d'un quizz avec l'outil Socrative ou Kahoot.



SÉANCE 2

Activité 2 : Adopter une démarche qualité au niveau de l'accueil (Préparer et agir) (2h X ½ groupe)

Objectifs :

Comprendre l'intérêt de la démarche qualité au niveau de l'accueil

Adapter la démarche à l'organisation

Mission 1 Identifier l'enjeu de la qualité à l'accueil physique :

À l'aide d'un document, l'élève apprécie l'enjeu de la qualité à l'accueil et de son outil : la charte d'accueil, en travail individuel.

Mission 2 Réaliser une charte d'accueil (possibilité en co-intervention lettres)

À partir du document 2 du dossier élève et du site <https://www.keepcool.fr/> les élèves doivent réaliser une charte d'accueil pour l'enseigne KeepCool, en tenant compte des mesures sanitaires.

La classe est en demi-groupe, travail individuel, correction collective permettant d'élaborer la charte et réalisation finale individuelle sur logiciel Canva, publisher...

SÉANCES 3 ET 4

Activité 3 : Développer la relation commerciale (Agir) (2 X 2 h en demi-groupe)

Les objectifs des séances 3 et 4 sont de permettre aux élèves de simuler des situations d'appels téléphoniques afin de prospecter de nouveaux adhérents puis des situations en face à face pour finaliser leur inscription.

Le gérant de la salle Keep Cool a eu la possibilité de récupérer le fichier client d'une salle de sport voisine qui cesse son activité.

Mission 1 : Caractériser le logiciel d'inscription

Travail individuel

Mission 2 : Créer un mail d'offre commerciale

Travail individuel

Mission 3 : Réaliser un appel sortant

Simulations en groupe d'appels sortants, enregistrés et évalués grâce à une grille co-construite. Une grille d'évaluation est proposée.

Mission 4 : Réaliser les inscriptions

Simulations en groupe, des inscriptions en face à face, filmées et évaluées grâce à une grille co-construite.



SÉANCE 5

Activité 4 : Développer la relation client via les réseaux sociaux (Agir + Réfléchir) (2 H classe entière)

Les objectifs :

Identifier les outils digitaux de communication

Contribuer à la mise en place d'un projet

Les salles de sport ont la nécessité de communiquer via les réseaux sociaux. Ces outils permettent de répondre à leurs besoins à distance de la salle.

L'objectif de l'activité est également de les faire travailler autour d'un projet dès le début de la classe de première afin de développer des compétences mobilisées et/ou mobilisables en PFMP et dans la construction du chef d'œuvre.

Mission 1 : Identifier les différents outils de communication (1h) en individuel

Les élèves vont identifier les outils : Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, Blog, appli de la salle QR code + le lien :

<https://www.pellerin-formation.com/comment-les-salles-de-sport-communiquent-elles-sur-les-reseaux-sociaux/#:~:text=Les%20salles%20de%20sport%20font,de%20bouche%20%C3%A0%20oreille%20pour>

Un tableau présentant les outils à repérer ainsi que leurs caractéristiques et avantages est à construire : travail individuel, mise en commun, synthèse à effectuer par le groupe.

Mission 2 : Identifier les besoins de la clientèle (1h en individuel)

Les coaches sportifs de la salle ont repéré des besoins de leur clientèle lorsque la salle n'est pas accessible.

Cette mission permet d'adapter les services proposés à la clientèle et de proposer des solutions pertinentes.

Travail individuel.

Mission 3 : Contribuer à la mise en place d'un projet de continuité en distanciel (Agir+Réfléchir) (2H X1/2 groupe)

Cette mission permet d'aborder la méthodologie de projet et être force de proposition pour contribuer à l'amélioration des services proposés.

Synthèse :

À co-construire avec les élèves.

Notions : satisfaction, fidélisation, charte, qualité, utilisation réseaux sociaux, méthodologie de projet...

Créer une carte mentale avec Canva ou avec l'outil de l'ENT



MODALITÉS D'ANIMATION : PROFESSEUR SEUL OU EN CO-INTERVENTION

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

ENRICHISSEMENT DU LIVRET DE COMPÉTENCES EN VUE DES CERTIFICATIONS E31 ET E32

TRANSVERSALITÉS

ARTS APPLIQUÉS (CHARTER D'ACCUEIL),

LV1 LV2 (VOCABULAIRE ACCUEIL),

LETTRES

ÉCONOMIE DROIT (LES CLAUSES DE LA CONFIDENTIALITÉ)

PROLONGEMENTS

La mesure de la satisfaction client (Collecte des informations, questionnaires, analyse, propositions...)

PROJET

CHEF D'ŒUVRE

