Établissement scolaire : Lycée professionnel du Lac - 15 av. de l’Europe – 67000 STRASBOURG

Nom et prénom de l’élève : **Loïc DUPONT** Classe : **2MRCU 3**

PFMP N° ❑ 1 ⌧ 2 ❑ 3 Dates de la PFMP concernée : **du 2 au 21 mars 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FICHE DESCRIPTIVE D’ACTIVITE n° 2** | | | |
| **Intitulé de l’activité professionnelle** | Accueil d’une personne qui souhaite se renseigner sur les activités proposées par l’Association | | |
| **Organisation concernée** | Association Les Bateliers | | |
| **Date de l’activité** | 10/03/2020 | | |
| **Condition de réalisation** | 🞏 en autonomie  🗹 accompagné(e)  🞏 en observation | | |
| **Compétences professionnelles communes1** | **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | **C2 - Assurer le suivi de la relation client** | **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** |
| 🗹 Prendre contact  🗹 Identifier le besoin  🗹 Identifier le client et ses caractéristiques  🗹 Proposer une solution adaptée | 🗹 Gérer le suivi de la demande  🗹 Satisfaire le client  🗹 Fidéliser le client | 🞏 Assurer la veille informationnelle et commerciale  🗹 Traiter et exploiter l‘information  🗹 Diffuser l’information |
| **L’objectif de l’activité** | Accueillir et informer la personne sur les activités proposées par notre association afin d’obtenir son adhésion et son inscription. | | |
| **Le contexte** | Cette personne, très stressée par son travail, souhaiterait pratiquer une activité lui donnant la possibilité d'exprimer pleinement ses émotions par la parole, la lecture de beaux textes et les jeux de rôles qu'elle apprécie particulièrement. | | |
| **Le lieu** | Au bureau d’accueil qui se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment. | | |
| **Les acteurs** | Une dame, qui vient pour la première fois pour obtenir des informations sur les activités proposées par notre association.  Moi-même en tant qu’agent d’accueil stagiaire.  Ma tutrice, Véronique Muller, assistante de direction. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Description de l’activité** | L’échange a lieu dans le bureau d’accueil. Mon poste de travail est équipé d’un standard téléphonique, d’un ordinateur et d’une imprimante. J’ai accès au fichier du suivi des inscriptions (fichier Excel) et au logiciel EBP Association pour saisir les nouvelles adhésions.  J’ai à ma disposition le programme des activités 2019/2020, les modalités d’inscription ainsi que les fiches d’inscription. Ma tutrice est à mes côtés tout au long de l’échange.  Dès l’arrivée de cette dame, j’ai cessé mon activité de classement pour l’accueillir avec le sourire, en personnalisant la relation.  Étant donné qu’elle souhaite connaître nos activités, je lui présente notre dépliant. Je la questionne afin de cerner ses besoins, et ainsi pouvoir lui proposer les ateliers les plus appropriés. Je cerne les activités d’expressions corporelles pour adultes. Pour les présenter, je tourne mon écran vers elle et lui montre les deux ateliers  « danse contemporaine et modern jazz » ou « théâtre » en photos et en vidéos.  Elle est très intéressée par l’activité théâtre. Je lui indique le jour et l’heure de l’activité (le lundi de 18h30 à 20h30) et vérifie dans le fichier « Suivi des inscriptions » s’il reste des places disponibles (il en reste 3). Je reviens ensuite au dépliant que la dame a devant elle sur le bureau d’accueil et j’entoure l’activité « Théâtre » en surlignant le nombre de séances à l’année (28), ainsi que le tarif d’un montant de 348 € (+15€ d’adhésion) payable en trois fois si elle le souhaite.  Comme elle souhaite s’inscrire immédiatement, je prends une fiche d’inscription « Adultes 2019/2020 » et je complète les informations relatives à l’atelier choisi (nom de l’atelier, jour, heure, prix de l’atelier, montant de l’adhésion annuelle et coût total à payer). Je transmets ensuite cette fiche à la nouvelle adhérente et lui demande de compléter ses coordonnées personnelles. Je vérifie toutes les informations notées, puis ma tutrice intervient pour remplir la partie réservée au règlement.  Je complète la carte d’adhésion et la lui remets immédiatement. Je lui demande si tout est clair pour elle. Elle n’a plus de question.  Je lui rappelle que la première séance de son cours de théâtre se déroulera le lundi 7 octobre. Je lui souhaite une bonne journée et la salue.  Après son départ j’effectue la saisie informatique dans le module « adhérents » du logiciel EBP Associations et je mets à jour le fichier du suivi des inscriptions sur Excel. |
| **Le(s) résultat(s) obtenu(s)** | Cette personne s’est inscrite à un atelier et l’association compte désormais un membre supplémentaire. Elle est repartie satisfaite, en possession de sa carte d’adhérente, ainsi que du descriptif des activités proposées par l’association, accompagné du planning des séances de l’atelier théâtre. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proposition(s) d’amélioration** | Après le départ de la personne, ma tutrice m’a suggéré de préciser à mes interlocuteurs que toutes les activités, ainsi que le bulletin d’inscription, sont accessibles en ligne, sur notre site Internet [www.lesbateliers.com](http://www.lesbateliers.com). |
| **Bilan personnel** | J’ai pris confiance en moi durant cette deuxième semaine de période de formation en milieu professionnel car je connais mieux les activités proposées et je sais comment faire pour inscrire un nouvel adhérent.  Je suis fier d’avoir pu traiter cette demande d’information et d’inscription de façon autonome.  La personne est repartie satisfaite : elle a obtenu tous les renseignements souhaités, s’est inscrite à un atelier et m’a remercié.  Je dois encore veiller à faire la promotion de notre site Internet. |

1 Cocher les cases correspondantes

paper-clip-98520_960_720[1]Liste des annexes utilisées pendant l’activité :

|  |  |
| --- | --- |
| Annexe N° | Descriptif |
| 1 | Exemple de la copie écran des activités d’expressions corporelles pour adultes présentée à la personne pendant l’échange |
| 2 | Dépliant des activités proposées |
| 3 | Le formulaire d’adhésion |

Proposition de support numérique que l’élève joindra à son portfolio :

<https://view.genial.ly/5d8b8ae56248810f4f833d26/dossier-fiche-signaletique-les-bateliers>