**Règles du jeu de rôle**

***Objectifs pédagogiques***

- Gérer une situation d’accueil en face à face

***Règles et modalités***

- Les participants (groupe de 2) sont organisés en deux clans «assistant» - «observateur».

- Le maître du jeu (professeur) présente les règles, modalités du jeu de rôle et l’évaluation.

- Le maître du jeu distribue les fiches de rôle et les documents associés au jeu de rôle pour chaque sous-groupe :

1. l’assistant : la fiche de rôle de l’accueillant, la charte d’accueil, le courriel de Julie Pocino et toute la documentation à disposition sur les produits de l’entreprise
2. les accueillis : la fiche de rôle de Gilles Beriat et Julie Pocino
3. les observateurs : la fiche de rôle de l’observateur et la grille d’observation.

- Les salles de sous-commissions sont installées physiquement et si possible accessoirisées.

- Les participants préparent leurs rôles et les observateurs prennent connaissance de leur grille d’observation.

***Rôles***

- Les acteurs : « l’assistant » et « les clients »

- Les observateurs

**les fiches de rôle**

***la fiche de rôle de l’assistant : Étudiant***

*Documents à disposition :*

La charte d’accueil en face à face

Historique de la relation client : il s’agit d’un client potentiel. Courriel de Julie Pocino

fiche produit sauna

Vous êtes assistant au service administration des ventes. Vous avez reçu la consigne d’accueillir les deux visiteurs.

***la fiche de rôle de l’observateur***

*Document à disposition :*

Grille d’observation

Vous allez assister à un jeu de rôle.

Votre rôle est d’observer le jeu, d’analyser la situation de communication et de compléter la grille d’observation.

**Grille d’observation et d’analyse de la situation de communication**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***L’accueil en face à face, le showroom, un espace où communiquer*** | ***Critère de performance de communication à mobiliser/acquises.***  | ***Points à améliorer*** |
| Véhiculer une image valorisante et fidèle de l’entreprise dans la relation avec la clientèle |  |  |
| S’adapter aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités différentes |  |  |
| Poser sa voix (débit plus lent qu’en face à face), voix claire et audible  |  |  |
| Adapter son registre de langage à l’interlocuteur |  |  |
| Être clair et concis dans la communication avec les clients |  |  |
| Faire preuve de courtoisie, d’empathie |  |  |
| Evaluer l’enjeu des demandes clients |  |  |
| Identifier les priorités et les commandes à forts enjeux |  |  |
| Être autonome et faire preuve d’initiative |  |  |
| Faire preuve d’affirmation de soi (assertivité) |  |  |
| **Critères de performance opérationnels/méthodologiques de l’accueil en face à face** | **Observationde la gestion d’une situation d’accueil**  |
| Respecter la charte d’accueil  |  |  |
| Respecter la phase prise de contact |  |  |
| Prendre en charge le client |  |  |
| Anticiper |  |  |
| S’adapter à la demande du client |  |  |
| Utiliser le showroom pour présenter le produit |  |  |
| Traiter la demande |  |  |
| Reformuler la demande |  |  |
| Respecter la prise de congé |  |  |