



## Fiche pédagogique

### Gestion de la Relation Client

par Sandra Torcatis-Rennesson

Avril 2015

## Travail collaboration entre le collège Michelet et le lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie

**INTITULE : VISITE INTERACTIVE DE L'HOTEL D ASSEZAT**

**SUPPORT : visite mobile avec tablettes et smartphones**

### Description /Problématique :

- **Préparation**
  - Connaissance d'un monument
  - A partir de cahiers des charges (de Mme Rodes et des collégiens) aborder une série d'énigmes découvertes
  - Appréhender un nouveau support : l'application Enigmapp
  - Créer le jeu sur l'application
  - Compréhension et utilisation d'outils différents nécessaires à la mise en place d'une telle visite
- **Partie terrain**
  - Positionner les étudiants dans une situation de pratique terrain avec une nouvelle approche : accompagner des scolaires dans l'appréhension d'une visite originale et aide à la résolution des énigmes
  - Tester les compétences nécessaires pour un encadrement de scolaires (sécurité, approche et encadrement)
  - Passer du rôle d'encadrant à un rôle d'animateur

### Public :

Collégiens de Michelet

2 classes de 5<sup>e</sup> avec professeur et accompagnateurs (parents)

### Place dans le programme :

#### **Fonction 2 : accueil, animation et accompagnement des touristes en langue française et étrangère**

- Les techniques professionnelles d'encadrement : organiser et prendre en charge l'accueil de touristes dans tous types de situation d'accueil
- Les règles de sécurité dans l'encadrement de groupe
- La gestion et l'animation du groupe de touriste : il s'agit ici de repérer et d'identifier les caractéristiques des groupes et de s'adapter aux besoins d'aide quant au jeu

#### **Fonction 3 : veille, traitement et partage de l'information touristique**

- Recherches d'informations pour la connaissance à acquérir pour pouvoir adapter le jeu au public (net, revue patrimoines, livres spécialisés)
- Mise en commun des connaissances et adaptation à un jeu
- Apprentissage de l'outil (application enigmap) pour la création du jeu et son utilisation

### Référentiel de certification

	C1111 : accueillir en langue française anglaise et dans une autre langue étrangère	
S212 : prise en charge des touristes en langue française, anglaise et dans une autre langue étrangère	C2121 renseigner	Aisance et clarté dans la communication orale Maîtrise de la langue utilisée
	C2122 prendre en charge un groupe	
	C2121 gérer le dysfonctionnement	réactivité
	C2133 utiliser le vocabulaire professionnel	Choix d'un vocabulaire adapté u public
	C2221 gérer les relations au sein d'un groupe de touriste	
	C2312 rédiger un bilan de la prestation	Qualité de l'analyse
S413 Mobilisation des moyens de recherche d'information pour répondre aux besoins du client	C4122 Rechercher de l'information à l'aide d'outils numériques	
S425 Diffusion de l'information touristique	C4253 Mettre à jour de l'information sur les différents supports	

### Notions principales :

- être capable d'adapter un accueil et un accompagnement à différentes typologie de groupes dans les règles
- Etre capable de prendre du recul (auto évaluation) sur une prestation fournie

## **Parties prenantes**

### **Lycée d'Occitanie :**

#### **Cours de GRC :**

Règles d'accompagnement

Communication verbale et non verbale

Utilisation d'un support mobile (tablettes et smartphone)

#### **Partie géographie et histoire (co-animation et transversalité) :**

Connaissance du site (Hôtel d'Assezat)

#### **Objectifs pédagogiques (attentes pour la GRC) :**

- Identifier et distinguer les difficultés d'encadrement d'un groupe (adaptation groupe, adaptation in situ, matériel pensé en amont pour l'animation...)
- Repérer la cohérence d'une action, attitude face à des dysfonctionnements possibles (discours non adapté à un groupe d'enfant, gestion de la cohérence du groupe...)
- Prendre conscience de l'importance de la transversalité de différentes matières (histoire : géographie et GRC)

#### **Situation terrain**

Dates des visites : le jeudi 09 avril 2015 et vendredi 10 avril 2015

#### **Organisation du travail**

**1/** travail en groupe sur les éléments importants de l'hôtel d'Assenât (utilisations d'outils fournis par Mme Rodes comme le map minding) : l'architecture de la Renaissance, l'homme Pierre d'Assezat, le pastel, les capitouls, les protestants au XVI siècle, Nicolas Bachelier ...

**2/** un groupe de travail sur la création de deux circuits sur la renaissance à Toulouse (un circuit court et un circuit long sur google maps)

**3/** repérage des éléments essentiels fournis dans le cahier des charges :

\* découverte ludique basée sur le visuel in situ (demande de Mme Rodes)

\* découverte ludique en groupes d'affinité (demande des collégiens)

**4/**appréhension de l'application enigma par les différents groupes de travail

**5/**mise en énigmes des connaissances acquises

**6/**déplacement sur place pour prises de photos nécessaires à l'élaboration du jeu

**7/**travail sur l'adaptation public (recherche de vocabulaire simplifié même si les collégiens ont été préparés en amont au vocabulaire un peu plus technique)

**8/**travail sur un support papier à remettre aux collégiens (souvenir de la sortie et aide pour un travail demandé par leur professeur)

**9/**Bilan et évaluation terrain

**10/**Auto-évaluation des étudiants