

Relation avec la clientèle

2MET Option B

**PARCOURS DE FORMATION 02 – CI01 –
DOCUMENT ENSEIGNANT**

**Organiser son poste à la réception et réaliser la
réception des articles**



CI 01 RELATION AVEC LA CLIENTELE





LP LEAU

Mme Fasnacht - Mme Vidal Russo

Fiche contrat élève

CAP METIERS DE L'ENTRETIEN DES TEXTILES option B	CENTRE D'INTERET 01		Période 2MET TMET	
	FICHE CONTRAT : Parcours de formation 02		Septembre - Octobre	
	Organiser son poste de travail et réaliser la réception des articles		Novembre - Décembre	
			Janvier - Février	
			Mars - Avril Mai - Juin	
Ce que je vais apprendre :	- organiser mon poste de travail - identifier le matériel de réception (Ticket de dépôt, caisse enregistreuse) - Compléter un ticket de dépôt			
Ce que je dois savoir	- Historique de la profession et poids économique - Les types de services			
Problème Professionnel				
Johanna est employée depuis peu dans le pressing de la plage, sa présentation doit être impeccable. Ce pressing propose un service de haute qualité à ses clients. Johanna est au poste de réception. Poste très important qui demande de la rapidité, de la concentration, elle doit éditer manuellement un ticket de dépôt.				
Documents		Matériels		Matières d'œuvre et/ou Fournitures
- Power point - TD et livret « résolution d'une problématique ». - Documents ressources (classeurs,...)		- Tablette - Ordinateur - Vidéoprojecteur		- ticket de dépôt - Tarifs

Travail Demandé	Autonomie Attendue			
	*	**	***	****
- Lire les documents				*
- Elaborer un plan de travail			*	
- Chercher les informations utiles		*		
- Identifier les informations utiles		*		
- Décoder les informations techniques afin de résoudre la problématique		*		
- Compléter les documents				*

 Résultats Attendus				
- Eléments d'enregistrements identifiés - Ticket de dépôt renseigné - Problématique résolue - Respect du temps alloué				
Critères d'Evaluation Savoir-faire:				
- Collecter les informations et documents nécessaires à la réalisation de l'activité				
- Relation commerciale professionnelle avec la clientèle				
- Respect des procédures d'enregistrement				
Critères d'Evaluation Savoir Être:				
Attitude en classe				
Participation				
Autonomie				
Communication dans le groupe				
Attitude professionnelle				
Observations Relatives au Déroulement de la Situation Consignes de Sécurité				
- Respecter les consignes de travail et de sécurité				
Appréciation Générale		Evaluation		
Nom :	Prénom :	Date :		

Problématique à résoudre

I Objectifs :

Exploiter les informations et les documents en relation avec la problématique proposée.
Préparer et organiser ses activités, initier la relation client, éditer manuellement un ticket de dépôt.

II. Problématique :

Johanna est employée depuis peu dans le pressing de la plage, sa présentation doit être impeccable. Ce pressing propose un service de **haute qualité** à ses clients. Johanna est au poste de réception. Poste très important qui demande de la rapidité, de la concentration, elle doit éditer manuellement un ticket de dépôt.

III. Travail demandé :

- Aider Johanna à répondre aux différents problèmes qu'elle rencontre :

A. Organiser son pressing

Avant de pouvoir répondre à cette question, vous devez consulter le document DR03 et complétez le TD 1

B. Connaître les bases de l'accueil des clients et savoir examiner un article.

Avant de pouvoir répondre à cette question, vous devez consulter le document DR04 et DR05 et complétez les TD2 et TD3.

C. Enregistrer manuellement une prestation.

Avant de pouvoir répondre à cette question, vous devez consulter le document DR06 et complétez le TD5

D. Conseil sur la tenue vestimentaire à avoir en réception.

Avant de pouvoir répondre à cette question, vous devez consulter le document DR8 et complétez le TD 04

Retour à la problématique :

Maintenant que vous avez répondu à tous les TD, vous devez résoudre la problématique qui vous est exposée.

Description de la situation :

Aujourd'hui mardi 12 octobre 2020 Johanna est au poste de réception. Sa collègue qui tient ce poste est malade.

Elle doit se préparer pour aller travailler et choisir la tenue qui se prête le mieux à cette tâche.

Elle arrive au pressing et quelques minutes plus tard un client franchit la porte du magasin.

Celui-ci lui dépose quelques articles.

Après une inspection minutieuse et rapide de chaque article, Johanna procède à l'enregistrement du ticket de dépôt...



Répondre aux questions suivantes pour aider Johanna à résoudre le problème :

1. Comment s'organise un pressing ? Relier les images correspondant au texte.

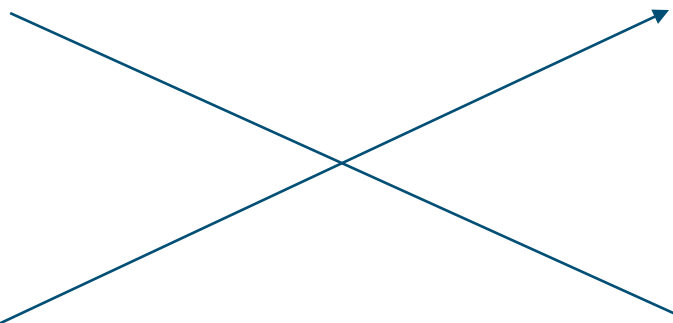
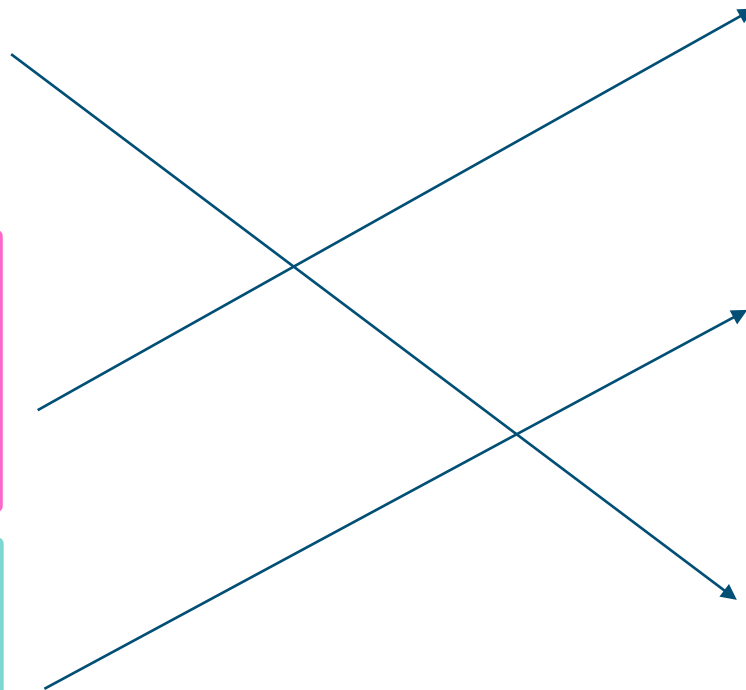
1.Accueil du client,
recueillir les
informations
importantes.
Encaissement de la
prestation

2.Le triage, les articles
sont répartis en lots,
selon leur nature
textile, leur couleur,
leur salissure...

3.Mise en machine,
nettoyage à sec,
nettoyage à l'eau,
lavage.
Séchage.

4.Remise en forme des
articles, le repassage se fait
manuellement sur des
tables modernes de
finitions.

5.Livraison des articles
emballés et remis au
client.



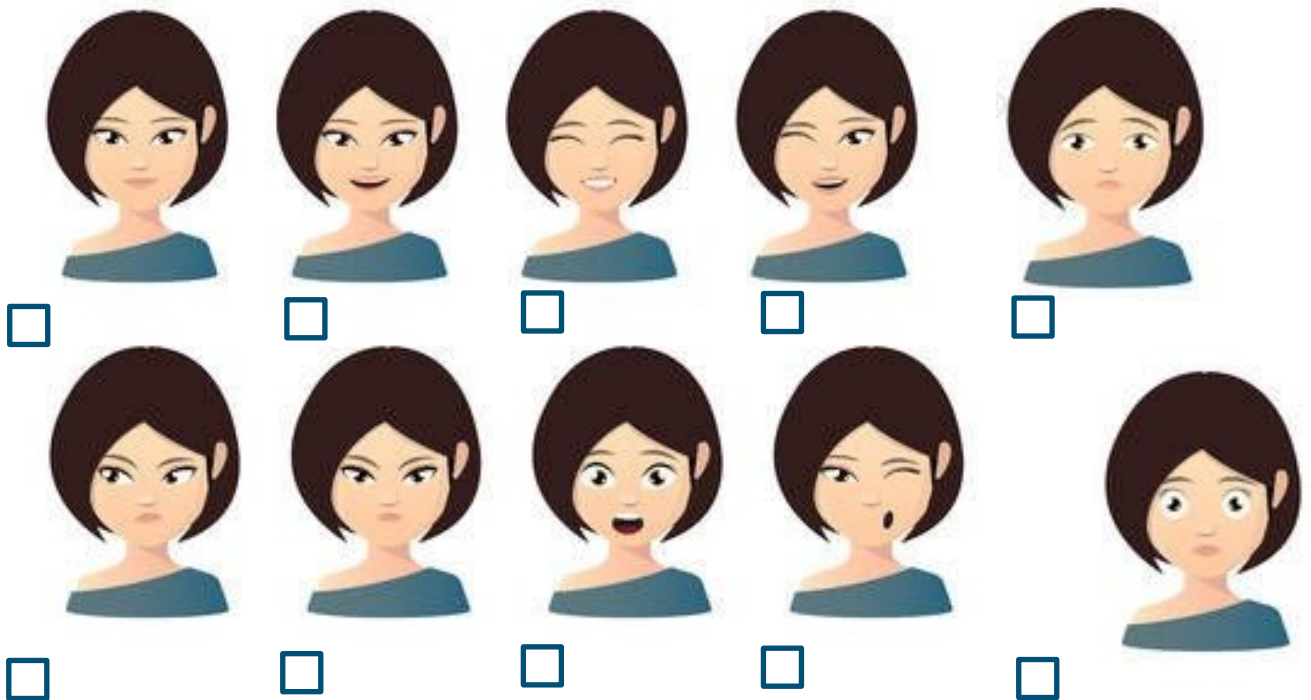
2. A l'aide de la fiche ressource donner la définition de la « haute qualité »

- ✓ Le nettoyage à sec
- ✓ Le détachage spécialisé
- ✓ Le repassage à la main
- ✓ Les retouches et les finitions mains
- ✓ Les opérations supplémentaires nécessaires permettant une finition maximale : double nettoyage, lavage, apprêtage spéciaux

Caractéristiques :

- ✓ Prix élevé
- ✓ Productivité faible : - de 10pièces/Heure

3. Voici quelques images qui représentent des attitudes en réception. Choisir la ou les bonne(s) attitude(s) à avoir vis-à-vis du client.



4.



tenues, choisir celles qui vous paraissent les plus dans un pressing.

Un poste de travail doit toujours être propre et bien rangé.

6. Un client M. Henry dépose les articles suivants :

2 vestes

1 pantalon

1 robe simple

1 manteau



Bonjour, je n'ai rien de particulier à signaler, je souhaite juste un nettoyage de mes articles.



Bonjour Monsieur, avez-vous des taches particulières à me signaler ?

A. Compléter le ticket de dépôt ci-dessous avec les informations données plus haut. Une fiche « tarifs » (p8) est mise à votre disposition.

Date :	8679	L M M J V S	8679	Date :	8679	L M M J V S	8679
NOM :				NOM :			
L	Ma	Me	J	V	S	D	
Serv.Eco <input type="checkbox"/> Soigné <input type="checkbox"/> Hte Qualité <input type="checkbox"/>							
PANTALON							
COSTUME TAILLEUR							
VESTE							
JUPE							
MANTEAU IMPER							
ROBE							
PULL CORSAGE							
CRAVATE							
BLOUSON							
COUVERT DUVET							
FOULARD							
RESERVES							
Prix d'achat du vêtement							

Date :	8679	L M M J V S	8679	Date :	8679	L M M J V S	8679
NOM :				NOM :			
L	Ma	Me	J	V	S	D	
Serv.Eco <input type="checkbox"/> Soigné <input type="checkbox"/> Hte Qualité <input type="checkbox"/>							
PANTALON							
COSTUME TAILLEUR							
VESTE							
JUPE							
MANTEAU IMPER							
ROBE							
PULL CORSAGE							
CRAVATE							
BLOUSON							
COUVERT DUVET							
FOULARD							
RESERVES							
Coloris instable <input type="checkbox"/>							
Tache indélébile <input type="checkbox"/>							
Etiquetage composition insuffisant <input type="checkbox"/>							
Autres réserves <input type="checkbox"/>							
Prix article si supérieur au barème de remboursement <input type="checkbox"/>							

Tarifs :



RECEPTION		SOIGNE	haute Qualité
Veste	4€	5.40€	7.40€
Pantalon	3€	3.80€	4€
Manteau classique	6.70€	8€	9.90€
Jupe droite	3.20€	4.20€	5.90€
Jupe droite doublée	3.60€	5€	6.80€
Jupe plissée	4€	6€	6.80€+0.20€/pli
Imperméable	5.30€	8.30€	9.90€
Robe simple	4.30€	5.30€	6.80€
Robe doublée	4.50€	6.80€	9.10€
Couverture laine 2 pers.	8.40€	10.60€	18.30€
Chemisier soie	4.50€	5.30€	7.60€
Chemisier synthétique	3.80€	4.50€	6€
Foulard soie	4€	5€	5.90€
Foulard synthétique	3.20€	3.90€	4.50€
Chemise	3€	4.60€	5.30€

B. Calculer le prix total de la prestation :

$$2 \times 7,40 + 4 + 6,80 + 9,9 = 35,50\text{€}$$

Synthèse du Parcours de formation 02 :

Le **poste de réception** est le poste **le plus important** dans un pressing.

C'est à ce poste que l'on **accueille** et **fidélise** la clientèle.

C'est à ce poste que l'on **évite** la plupart des **conflits avec les clients**.

On a l'habitude de dire dans la profession que ce poste représente **80% du travail à faire**.

Lorsque l'on occupe le poste de réceptionniste, on représente **l'image de l'entreprise**, c'est pourquoi, il est important d'avoir une **tenue vestimentaire adaptée et propre**, d'avoir une conduite **respectueuse** et un **vocabulaire professionnel**. De plus, Il faut prendre en **compte la demande** des clients et favoriser la relation clientèle en **développant la communication**.

En ce qui concerne les articles déposés par le client : il faut acquérir **une méthode d'inspection** du vêtement permettant **l'identification rapide et précise** de tous les éléments nécessaires pour traiter correctement l'article.

Et enfin, connaître les **procédures d'enregistrement** sur le matériel de réception.