


## FICHE D'INTENTIONS PÉDAGOGIQUES


<p><b>Date :</b> ...../...../.....</p> <p><b>Durée :</b> 03h30</p>	<p style="text-align: center;"><b>TITRE du COURS :</b></p> <p style="text-align: center;">Initiation négociation commerciale, vente de prestations hôtelières et prise de réservation.</p>
<p><b>Classe :</b></p> <p>Première baccalauréat technologie hôtelière ou mise à niveau.</p>	

<p><b>RÉFÉRENTIEL :</b></p> <p>Baccalauréat technologique hôtelier et mise à niveau hôtellerie.</p>	<p><b>ÉVALUATIONS :</b></p>
<p><b>OBJECTIFS GÉNÉRAUX :</b> être capable de :</p> <p>Réaliser des négociations commerciales avec les clients afin de formaliser une vente et maîtriser la procédure de prise de réservation d'un client à l'hôtel.</p>	<p><b>Sommative :</b></p> <p>Évaluation sur la connaissance du produit hôtelier : hôtel d'application « Kaledonya ».</p>
<p><b>OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :</b> être capable de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux <i>Disney Stars</i>.</li> <li>2. Questionner un client afin de connaître ses attentes et ses besoins.</li> <li>3. Proposer le produit correspondant le mieux aux attentes et aux besoins du client.</li> <li>4. Connaître son produit hôtelier.</li> </ol>	<p><b>Formative :</b></p> <p>À la réception de l'hôtel « Kaledonya ».</p>

➤ *Il est possible de faire jouer les élèves en individuel à condition de bien ramener le contexte virtuel à la réalité après l'utilisation du jeu sérieux.*

<u>DURÉES</u>	<u>PLAN, ÉTAPES du COURS</u>	<u>MÉTHODES PÉDAGOGIQUES</u>	<u>ACTIVITÉS / COMPÉTENCES ÉLÈVE</u>	<u>SUPPORTS / OUTILS</u>
5'	Réaliser l'appel à l'aide du logiciel Pronote en terminant par « appel terminé »		Répondent à l'appel de leur nom	Logiciel Pronote.
10'	Évaluation des connaissances sur le produit hôtelier de référence « hôtel Kaledonya ».	<b>Évaluation sommative</b>	Réalisent l'évaluation sommative des connaissances de l'hôtel Kaledonya.	Documents d'évaluation sommative
5'	Présenter le plan du cours et les objectifs du jour.		Prennent connaissance de la séance du jour.	
15'	<p><b>1<sup>ère</sup> Partie : Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux <i>Disney Stars</i>.</b></p> <p><b>Activité n° 1: Le jeu <i>Disney Stars</i></b></p> <p>À partir du jeu <i>Disney Stars</i> : Identifier les techniques de vente à l'aide du jeu sérieux <i>Disney Stars</i>.</p>	<p><b>Expositive</b></p> <p><b>Participative</b></p> 	<p>Observent la démonstration et les explications données par le professeur concernant le jeu et sa mise en route.</p> <p>Questionnent le professeur</p> <p>Écoutent les consignes.</p> <p>Lisent le tutoriel.</p> <p>Se connectent à leur poste informatique, sur leur session puis sur le site du jeu.</p>	<p>Ordinateur</p> <p>Tutoriel</p> <p>Jeu <i>Disney Stars</i>.</p>
5'	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Présenter la vidéo de présentation du jeu <i>Disney Stars</i>.</li> <li>✓ Après la diffusion, demander aux élèves en quoi consiste le jeu sérieux <i>Disney stars</i>.</li> <li>✓ Réaliser une démonstration et donner les explications nécessaires concernant la mise en route et le fonctionnement ainsi que les objectifs. Répondre aux différentes interrogations.</li> </ul>			
15'	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remettre aux élèves/étudiants le tutoriel rappelant notamment le mode de mise en route.</li> <li>✓ Autoriser les élèves/étudiants à mettre en route les ordinateurs et à se connecter sur la page d'accueil de <i>Disney Stars.com</i>.</li> <li>✓ Procéder aux formalités d'enregistrement en ligne.</li> <li>✓ Vérifier et venir en aide aux élèves et étudiants si nécessaire pour la mise en route.</li> </ul>			

35'	<p><u>Activité n°2 : Jouer au jeu Disney Stars</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Contrôler le bon déroulement de l'exercice et que tous les élèves comprennent le fonctionnement du jeu et son appropriation.</li><li>✓ À travers le jeu, les élèves/étudiants questionnent les clients afin de connaître leurs attentes et besoins, proposent le produit correspondant le mieux aux attentes et aux besoins du client.</li><li>✓ Chacun évolue à son rythme.</li><li>✓ Réaliser au tableau un classement des scores réalisés.</li></ul>	<b>Expérimentale/ Inductif</b>	Réalisent l'activité pédagogique.  Les élèves expérimentent le jeu et découvrent les techniques de vente.  Ils questionnent les clients et proposent le produit le mieux adapté aux attentes des clients.	Jeu <i>Disney stars</i>  Ordinateur  Tableau
20'           15'	<p><b>2<sup>ème</sup> Partie : Réaliser le lien avec la vente à l'hôtel d'application Kaledonya et la réalité.</b></p> <p><u>Activité n°3 : Argumentaire de vente de l'hôtel d'application.</u></p> <p>Après avoir joué au jeu :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Demander d'exprimer les difficultés rencontrées,</li><li>✓ Réaliser un <i>débriefing</i> sur ce que le jeu leur a permis de comprendre. Faire une synthèse en quelques points précis au tableau. Établir un lien avec la vente à l'hôtel et les similitudes,</li><li>✓ Faire établir un argumentaire de vente selon les mêmes étapes proposées par Disney pour la vente et à l'aide d'un document support.</li></ul>	<b>Participative           Inductive</b>	Participant au débriefing,  Répondent aux questions du professeur,  Notent les différents éléments de synthèse,	Tableau  Annexe B : argumentaire de vente Disney  Plaquette hôtel  Document guide à remplir

10'	Pause			
20'	<p><b>Activité n°4 : Réaliser un document professionnel en utilisant les logiciels de bureautique.</b></p> <p>Après un contrôle des documents par le professeur et une correction puis validation, demander aux élèves de saisir le document sur informatique sans oublier de noter son nom et prénom en note de bas de page, et enregistrer sur leur serveur personnel.</p>		<p>Rédigent l'argumentaire de vente de notre hôtel d'application à l'aide du document support distribué par le professeur et de la plaquette de l'hôtel.</p> <p>Soumettent la rédaction à leur professeur.</p> <p>Saisissent l'argumentaire de vente à l'aide d'un logiciel de bureautique.</p>	<p>Plaquette hôtel. argumentaire de vente de chez Disney annexe B. document support pour notre hôtel.</p> <p>Ordinateur + Logiciel + imprimante.</p>
20'	<p><b>Activité n°5 : Utiliser l'argumentaire de vente dans la réalisation d'une mise en situation professionnelle</b></p> <p><u>À partir de l'argumentaire de vente qui a été rédigé, et à l'aide d'un sujet de mise en situation pour une demande de réservation à l'hôtel, demander aux élèves/étudiants de réaliser cette activité :</u></p>	<p><b>Expérimentale</b></p> <p>+</p> 	<p>Réalisent l'activité pédagogique demandée, le professeur écoute, contrôle le bon déroulement de l'activité et corrige ou intervient si nécessaire.</p>	Réception d'hôtel
40'	<p>- six élèves/étudiants se positionnent comme réceptionniste puis réalisent l'activité,</p> <p>- six élèves/étudiants prennent connaissance de leur rôle et de l'attitude à tenir en tant que client puis réalisent l'activité.</p> <p>Évaluation formative après situation d'entraînement en binôme.</p>			Tableau
20'	<p>Bilan de la séance. Bilan de la séance et des objectifs de la séance du jour.</p>			<p><b>Évaluation formative à la réception</b></p>