

Le jeu sérieux *Disney Stars*

Vous vous intéressez au jeu sérieux Disney Stars mais en quoi consiste ce jeu ? Quelles en sont les caractéristiques majeures ?

Présentation du jeu :



Il s'agit d'un jeu sérieux gratuit et mis en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.disneystars.com/fr/training.html>

Chaque joueur doit posséder un compte mail pour s'inscrire, et remplir la fiche de renseignements au préalable avant de pouvoir accéder au jeu. Attention à bien choisir la version en français sauf si c'est un cours en mention européen ou un enseignant d'anglais qui souhaiterait l'utiliser. Il s'agit d'un jeu de simulation d'une situation d'accueil et de vente de prestations hôtelières et touristiques pour la destination *Disney*. Ce jeu a été créé par la société elle-même, il est utilisé à l'interne pour former les agents exclusivement *Disney*.

Objectifs du jeu :

- Réserver le meilleur accueil au client, et lui proposer une prestation globale (hébergement+transport+options) correspondant à ses attentes,
- Découvrir et mémoriser les prestations *Disney*.

Déroulement du jeu : Un client se présente au comptoir dans l'intention de passer des vacances ou un séjour à *Disney*. La mission qui est confiée au joueur est de cerner ses besoins, afin de lui faire des propositions adaptées en matière d'hôtels, de transports et d'options.

Disney propose à ses agents un argumentaire de vente par étapes : voir le document argumentaire de vente chez *Disney*.



Intérêts du jeu et caractéristiques

C'est dans la vente d'un produit hôtelier et des services annexes que l'on trouve un intérêt principal dans le jeu *Disney Stars*. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus fort, les hôteliers doivent avoir conscience que la vente est un élément actif dont la fonction est primordiale dans tous les établissements quelle que soit la gamme. Tout doit être défini : ce qui est à vendre, à qui, quand, comment et à quel prix. Ce jeu permet à toute personne se destinant au métier de l'hôtellerie de mieux comprendre les techniques de vente dès la prise de contact avec un client et surtout le questionnement qui permet de cerner les besoins du client, afin de proposer le produit qui correspond le mieux aux attentes et aux besoins du client. Ce que l'on recherche est l'acquisition de la technique de vente. Les situations de vente des produits *Disney* sont duplicables pour n'importe quel autre établissement hôtelier.

Les raisons du choix de ce jeu sont les suivantes :

- la possibilité de l'utiliser en classe au sein d'un établissement scolaire, présentant un réseau même avec un débit internet de très faible capacité,
- l'aspect ludique et féérique,
- le *design* et la convivialité,
- la pédagogie du jeu et son rôle de simulateur,

Page suivante SVP

□ **Caractéristiques du jeu**

Des clients se présentent pour éventuellement réserver un séjour *Disney*.

Le jeu est composé de simulation d'accueil et de vente des produits *Disney* depuis un comptoir qui peut être assimilé à une banque de réception d'hôtel ou d'agence de voyages.

Dans ce jeu, deux activités seront proposées au joueur :

1. Une activité d'accueil et de vente (celle qui présente le plus d'intérêt pédagogique)
2. Une activité d'orientation des clients au sein du parc Disney. Par exemple : un client cherche un distributeur de billets, il faut lui indiquer le distributeur le plus près à l'aide d'une carte du parc. Cela permet la découverte et/ou le renforcement de la partie « aide aux clients durant son séjour » du programme de première baccalauréat technologique et de tous les modules de formation pour l'exploitation hôtelière.

La mission est de cerner les besoins afin de faire des propositions adaptées.

Il est fortement conseillé de lire le tutoriel avant de commencer à jouer. La monnaie utilisée dans le jeu est exprimée sous forme de crédit. Comme nous l'avons décrit dans la présentation, le joueur qui a le rôle de commercial dans peut poser diverses questions aux clients :

Questions sur l'hébergement :

- À quelles dates souhaitez-vous séjourner ?
- De quel budget disposez-vous ?
- Quels sont vos critères pour le choix de l'hôtel ?

Questions sur les options :

- Quel âge ont vos enfants ? (pour leur proposer des activités adaptées)
- Votre séjour est-il lié à une occasion spéciale ? (possibilité de proposer une activité spéciale type « anniversaire »)

Toutefois, les contraintes auxquelles doivent faire face les joueurs :

- Contrainte d'ordre temporel : plus le temps d'attente est court, plus le score est élevé.
- Contrainte sur la quantité de questions qu'ils peuvent poser au client : les joueurs ne peuvent pas poser un nombre illimité de questions aux clients.

Aspects ludiques et stimulants.

Le caractère de l'univers féerique sur lequel s'appuie l'environnement du jeu proposé par *Disney* est ludique. Nous pouvons dire que cet aspect réside en partie sur le réalisme de la situation d'accueil et de vente : les joueurs sont confrontés à des contraintes réelles (contraintes de temps pour répondre au client dans les plus brefs délais, contraintes liées à la satisfaction du client). Nous pouvons dire que le jeu a un aspect de simulation qui est captivant pour le joueur car il rend la situation proche de la réalité.

Le jeu a la particularité de s'adapter aux réponses du joueur. Par exemple, le score du joueur dépend :

- du temps que le joueur met pour répondre au client. Par exemple : plus le délai d'attente est court, plus la satisfaction du client augmentera, et plus le score sera fort.
- de la concordance entre les besoins des clients et les offres proposées.

Le jeu est évolutif, dans sa difficulté. Plus le joueur progresse dans le jeu, plus le nombre de clients à satisfaire augmente ; et plus leurs demandes sont précises, et difficiles à satisfaire.

À la fin de chaque vente réussie, le joueur voit le score qu'il a atteint, et des explications lui sont données :

- Quel nombre de points a-t-il acquis ?
- Quel nombre de points pouvait-il acquérir au maximum ?

Ce bilan permet au joueur de s'auto-évaluer, et de pouvoir corriger ses erreurs par la suite.