



SERIOUS
FACTORY

Notice d'utilisation

SAVOIR-ÊTRE
HOTELLERIE - GERER UNE CLIENTE MECONTENTE

SOMMAIRE

1	SYNOPSIS DU SCENARIO.....	4
2	OBJECTIF.....	4
3	CONSTRUCTION DU SCENARIO	5
3.1	Structure générale.....	5
3.2	La scène d'introduction.....	6
3.3	La scène avec la cliente.....	6
3.4	Scène de débriefing avec le coach	8
4	ADAPTER CE TEMPLATE A VOS BESOINS.....	10
4.1	Structure	10
4.2	Conception de la scène en mise en situation.....	10
4.3	Blocs à modifier.....	11
4.4	Débriefing personnalisé.....	11
5	RESSOURCES.....	13



**TOUT D'ABORD, _____
MERCI DE NOUS ACCORDER
_____ VOTRE CONFIANCE !**

Afin de faciliter votre prise en main de VTS Editor et ainsi vous permettre de réaliser un module de formation complet grâce à VTS Editor, l'équipe de Serious Factory crée, pour vous, des Templates réutilisables.

Les Savoirs se déclinent en trois grandes catégories : savoir, savoir-faire et savoir-être. La vision de Serious Factory est de permettre à tous de s'entraîner le temps qu'il faut afin d'être prêt à se confronter à des situations de la vie réelle.

Dans l'exemple « Hôtellerie », il est question de développer le savoir-être de l'apprenant : comment se comporter face à une cliente mécontente ?

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

1 Synopsis du scénario

L'apprenant endosse le rôle d'un réceptionniste dans un hôtel qui reçoit la venue d'une cliente particulièrement mécontente. En cause, la cliente fraîchement arrivée dans sa chambre d'hôtel, s'aperçoit d'une tâche dans la salle de bain. Cette mésaventure rend notre cliente en colère au point de descendre sans plus tarder pour se plaindre.

2 Objectif

L'apprenant doit s'adapter de par des choix judicieux allant dans le sens de la résolution d'une problématique client.

Dans notre cas, l'apprenant doit réussir à calmer la cliente furieuse en étant à l'écoute, serviables, avenant, courtois, compréhensible, etc. afin de rester professionnel en toutes circonstances, face à une cliente qui vient tout juste d'arriver à l'hôtel. Le savoir-être de l'apprenant est l'image de l'entreprise. Pour suivre l'apprenant tout au long de l'expérience, un personnage « coach » fait un retour en fin de parcours en fonction de l'attitude de l'apprenant avec la cliente.

Objectif pédagogique :

À l'issue de l'expérience, l'apprenant aura adopté une posture efficace face à une cliente mécontente dans un hôtel.

Dans ce sens, l'apprenant connaîtra les bonnes pratiques de gestion d'une cliente mécontente.

En addition de ce scénario, un parcours de formation réalisé à l'aide de VTS Editor intégrant de l'entraînement répété et la découverte des différents cas pratiques feront monter en compétence vos apprenants, à la fois sur les bonnes pratiques, le bon comportement, etc.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

3 Construction du scénario

3.1 Structure générale

L'expérience Cliente Mécontente se compose en 3 scènes : la scène d'introduction, la scène avec la cliente et une scène de débriefing avec le coach. Chaque scène introduit un environnement et un ou des personnages. Lorsque vous souhaitez changer de lieu ou modifier le nombre de personnage, une nouvelle scène doit être réalisée.



Cette expérience orientée savoir-être, utilise de nombreux blocs différents. Les **blocs informatifs** sont les plus utilisés dans ce scénario nous pouvons citer les blocs « Parler », « Message », « Emotion », etc.

Concernant les **blocs interactifs**, nous n'en utilisons qu'un seul, le bloc « Choix de phrases ». Nous avons choisi de privilégier l'interaction directe avec la cliente : il s'agit d'une conversation réaliste. Ainsi, l'apprenant est immergé dans l'expérience, et sera davantage impacté par les conséquences (positives ou négatives) de ses choix.

Enfin, concernant les **blocs de scénarisation**, sont souvent utilisés les blocs « Attendre » et « Relier » en plus des blocs « Flags » et « Vérifier flag » qui nous permettent d'articuler les réponses de la cliente.

L'utilisation de blocs d'interaction est ici le levier principal d'assimilation du « savoir-être ». Par ailleurs, l'apprenant étant partie prenante de son scénario, il aura davantage envie d'en voir la fin, car il sera impliqué.

Dans les parties suivantes, vous trouverez la liste des fonctionnalités principales utilisées, ainsi que les avantages pédagogiques qui leur sont associés.

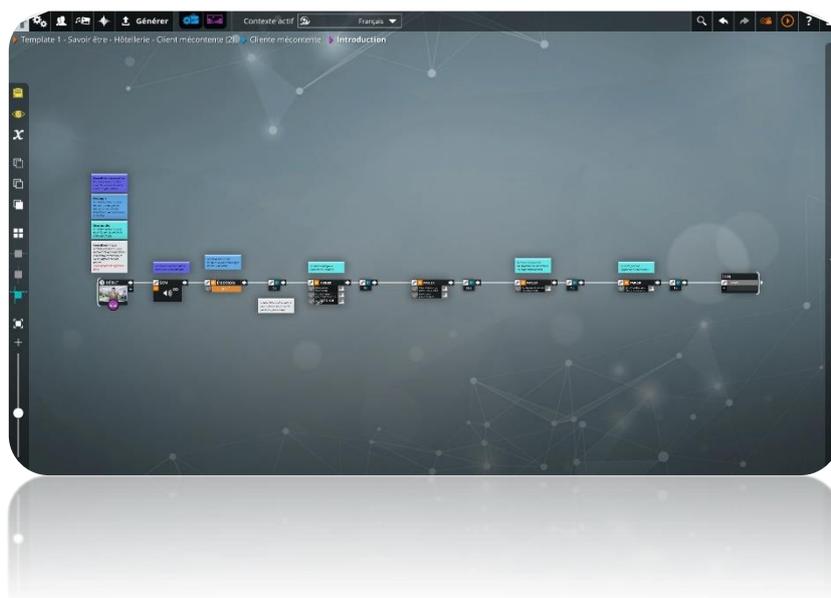
- **Note :** rappelez-vous que dès que vous prévoyez de changer de décor ou qu'un personnage apparaisse/disparaisse, vous devrez utiliser une nouvelle scène dans VTS Editor.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

3.2 La scène d'introduction

Dans cette scène, il est question d'expliquer à l'apprenant le contexte, l'objectif et les interactions possibles dans la suite du scénario. Le personnage présent dans cette scène est une figure « sachante », le coach de l'apprenant. Il va observer ses choix et lui apporter un débriefing en fin de parcours.



■ Blocs utilisés :

- **Parler** : le coach s'adresse directement à l'apprenant pour lui donner le contexte du scénario, l'objectif pour l'apprenant et les spécificités propres à cette expérience. Le dialogue installe une proximité entre le personnage (coach) et l'apprenant, et favorise donc une immersion totale.
- **Emotion** : apporter une expression faciale (joie 2) au coach, au tout début de l'expérience permet de lui attribuer une personnalité bienveillante. Cette posture de notre coach se retrouve dans l'ensemble de l'expérience, et nous adapterons son émotion en fonction des choix de l'apprenant, lors du débriefing.
- **Son** : Le son intervient au tout début de l'expérience de manière progressive pour emmener, engager et impliquer l'apprenant dans la scène.
- **Attendre** : lors de la scène d'introduction, il est judicieux de marquer des pauses régulièrement afin de laisser l'apprenant assimiler progressivement les différentes informations (contexte, objectif, consignes, déroulement, etc.).

3.3 La scène avec la cliente

Dans cette scène, l'apprenant est confronté à la cliente. L'apprenant devra agir intelligemment pour calmer, rassurer et rendre heureuse la cliente mécontente. Pour aider

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

l'apprenant, une jauge émotionnelle est visible afin de vous indiquer si vos choix améliorent, stagnent ou dégradent l'état émotionnel de la cliente. Suivant les choix de l'apprenant, les réponses de la cliente seront différentes. Le dénouement de la scène dépendra donc des choix de l'apprenant.

En conception, vous devez créer plusieurs embranchements à chaque interaction de l'apprenant (trois embranchements dans notre exemple) puis reproduire le même schéma pour les autres choix de phrases. Ensuite, pour passer d'un embranchement à un autre, en plein milieu de la scène, il vous faut reproduire la question plusieurs fois afin d'avoir toujours les mêmes choix de phrases pour l'apprenant au fil de la scène. De cette manière, l'apprenant peut passer d'une réponse positive à une réponse native tout en gardant les mêmes choix de phrase par la suite.



■ Blocs utilisés :

- **Parler** : la cliente s'adresse directement à l'apprenant pour réagir à ses choix de phrases. Le ton, l'émotion et ce qu'elle dit s'adapte en fonction des différents échanges. Ce dialogue direct implique et engage l'apprenant dans sa mission. Au fur et à mesure de la scène, il se rendra compte que le dénouement dépendra de sa capacité à maîtriser la situation.
- **Emotion** : apporter une expression faciale de la cliente, au tout début de l'expérience permet de se rendre compte de la situation problématique que l'apprenant va devoir faire face.
- **Premier Plan** : cet élément permettant d'afficher la jauge émotionnelle de la cliente. Cela donne un investissement à l'apprenant grâce à son rôle indicatif sur l'état de la situation. Cette adrénaline constante engagera l'apprenant tout au long de la scène.
- **Son** : Le son intervient au tout début de l'expérience de manière progressif pour emmener, engager et impliquer l'apprenant dans la scène.
- **Choix de Phrases** : les « Choix de phrases » sont les outils d'interactions du côté de l'apprenant vers la cliente. L'apprenant s'investit dans sa mission tout en récoltant le fruit de ses actions directement de par les différentes réponses de la cliente.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

- **Flags** : En fin de parcours, un bloc « Flag » retiendra l'état émotionnel de la cliente. Cette conclusion permettra d'apporter un débriefing personnalisé en prenant en compte l'état émotionnel à la fin de l'échange. Ce bloc est indispensable pour apporter un avis personnalisé par le coach dans la scène suivante.
- **Relier** : les blocs « Relier » permettent d'alléger la visibilité du graphe et d'associer des blocs lointains dans le graphe proprement (sans faire de croisement ou de traverser des blocs).

3.4 Scène de débriefing avec le coach

Le coach revient vers l'apprenant pour lui faire un débriefing en prenant en compte tous ses choix avec la cliente mécontente, et lui propose de recommencer le scénario pour découvrir d'autres chemins scénaristiques et s'améliorer.



■ Blocs utilisés :

- **Parler** : la coach s'adresse à nouveau à l'apprenant pour faire le bilan de son échange avec la cliente mécontente. Le ton, l'émotion et ce qu'il dit s'adapte à l'état émotionnel de la cliente à la fin de la scène précédente. Ce débriefing personnalisé est le résultat des choix de l'apprenant, et le coach lui fournit les conséquences et enjeux d'un comportement adapté.
- **Emotion** : apporter une expression faciale de la cliente, au tout début de l'expérience permet de se rendre compte de la situation problématique que l'apprenant va devoir faire face.
- **Son** : le son intervient au tout début de l'expérience de manière progressif pour emmener, engager et impliquer l'apprenant dans la scène.
- **Choix de Phrases** : le « Choix de phrases » permet dans cette scène, d'inciter l'apprenant à rejouer l'expérience afin de découvrir d'autres chemins scénaristiques. Le but est donner à l'apprenant l'envie de rejouer l'expérience pour obtenir des

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

automatismes de bonnes conduites dans des situations réelles et de découvrir les conséquences de ses actes s'il n'arrive pas à renverser la situation.

- **Vérifier flags** : Les blocs « Vérifier flag » vérifie l'état émotionnel de la cliente à la fin de la scène précédente. De cette manière, le coach pourra adapter son discours. La démarche reste la même, celui de lui prodiguer un avis personnalisé afin qu'il progresse dans ce genre de situation. Ce bloc est indispensable pour apporter un avis personnalisé lorsque l'apprenant fait l'expérience.
- **Note** : la structure de ce scénario, propose un exemple d'une expérience de « savoir-être ». Vous pouvez dès à présent l'étoffer dans VTS Editor pour l'utiliser ou l'adapter à vos besoins.

4 Adapter ce Template à vos besoins

Chaque expérience réalisée avec VTS Editor peut être adaptée à vos besoins, en conservant un scénario semblable dans un environnement semblable ou différent. Nous allons vous expliquer comment adapter le scénario actuel dans un tout autre environnement, par exemple : « **Gestion d'un client dans un magasin bio** ».

Pour concevoir un Template pertinent, il est intéressant de préparer en amont, les objectifs, les messages clés à évaluer, et le chemin idéal pour l'apprenant. Ensuite vous pourrez rajouter les chemins alternatifs dans le graphe. Ce travail servira à modifier intelligemment et plus rapidement le Template selon vos besoins. De cette manière, vous serez ce qu'il faut garder et ce qu'il faut modifier. Pour finir vous ajouterez du score ou un débriefing personnalisé afin d'évaluer le plus précisément possible vos apprenants.

Cette méthodologie peut être utilisée également, si vous décidez de partir de zéro.

4.1 Structure

Lorsque vous souhaitez adapter un Template à vos besoins, il est important de cibler les éléments à modifier. Les premiers éléments à remplacer sont l'environnement, les personnages et la structure du scénario.

Dans notre exemple, nous conserverons la structure en 3 scènes (introduction – mise en situation – débriefing) en changeant les personnages et l'environnement de la mise en situation.

Nous devons ensuite adapter la situation à un nouvel **objectif pédagogique** : nous souhaitons par exemple que l'apprenant adopte une posture bienveillante, qu'il écoute et conseille le client. Au lieu d'une problématique de propreté, nous pouvons ici décider que le client ou la cliente a besoin de conseils pour sélectionner et trouver les bons ingrédients, en respectant ses habitudes alimentaires.

4.2 Conception de la scène en mise en situation

Dans le scénario « Hôtellerie » nous avons imaginé trois niveaux dans l'état émotionnel de la cliente.

Vous pouvez réutiliser ce concept pour représenter à nouveau les émotions d'un personnage, mais il est également possible de l'adapter selon d'autres critères, tels que la pertinence des réponses de l'apprenant, le sens commercial, etc.

Dans l'exemple du magasin bio, l'apprenant devra récolter les bonnes informations sur les habitudes alimentaires du client, ainsi que sa recherche d'aliments. Suivant la pertinence des propositions et questions de l'apprenant, le client changera d'état.

Dans l'exemple du magasin bio, nous conserverons la structure en 3 scènes (introduction – mise en situation – débriefing) en changeant les personnages et l'environnement de la mise en situation.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

4.3 Blocs à modifier

Dans un troisième temps, vous serez amené à modifier inévitablement les objectifs des scènes.

- **Scène 1 :** Le coach énonce le contexte, les objectifs et ses attentes.
Dans notre exemple, il sera question de s'intéresser au client pour faciliter le choix des aliments.
- **Scène 2 :** Il s'agit de la mise en situation. En fonction de votre choix de scénario, vous devrez créer des interactions qui évaluent votre apprenant selon vos objectifs pédagogiques.
Dans l'exemple choisi (conseils dans un magasin bio), l'apprenant devra récolter des informations sur les habitudes du client, puis choisir les bons aliments.
- **Scène 3 :** Le debriefing sert à évaluer l'apprenant, pour lui indiquer ses points forts, ainsi que ses axes d'amélioration.
Dans l'exemple du magasin bio, le coach évaluera la capacité de l'apprenant à poser les bonnes questions afin de choisir plus facilement les aliments dont le client a besoin, mais également sa connaissance des aliments bio.

Dans l'adaptation d'un Template, la plupart des blocs à modifier seront les suivants :

- **Parler :** adapter des phrases au contexte du scénario.
- **Choix de phrases/Quiz :** adapter les questions ou réponses à la situation.
- **Flag/Vérier flag :** donner des appellations cohérentes avec les éléments utilisés.
- **Son :** apporter des sons en lien avec son environnement.

De plus des blocs pourront faire leur apparition dans notre exemple d'adaptation. Nous pouvons citer :

- **Zones cliquables :** pour sélectionner des aliments, il peut être intéressant de les afficher sur l'écran, dans un mini-jeu en zones cliquables.

4.4 Débriefing personnalisé

Pour terminer, votre débriefing sera modifié pour correspondre au nouveau scénario. Lorsque vous élaborez un débriefing pointu vous devez prendre en compte 2 étapes importantes.

En premier lieu, il est important de remettre dans le contexte l'apprenant en lui rappelant ses choix. De cette manière l'apprenant se sentira flatté (on parle de lui), et conservera son attention.

En second lieu, le coach revient sur les éléments qu'il a sù maîtriser et développe les points à améliorer.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

Ces deux étapes permettent d'apporter un débriefing pertinent, articulé sur deux actions : on pointe ce que l'apprenant a fait dans son expérience puis on l'oriente afin de le faire monter en compétence.

Attention, vous devrez utiliser les blocs « Flag » et « Vérifier Flags » pour réaliser un débriefing pertinent. Vous devrez identifier en amont quelles interactions seront à évaluer dans le débriefing, et y positionner des blocs « Flag ».

Vous utiliserez ensuite des blocs « Vérifier Flags » afin d'adapter le discours du coach en fonction des réponses de l'apprenant.

NOTICE D'UTILISATION

HOTELLERIE

5 Ressources

Pour aller plus loin dans votre prise en main de VTS Editor et/ou pour vous donner des idées :

1. Visualisez l'expérience complète sur VTS Player.
2. Téléchargez le fichier VTP du projet entièrement commenté.

Rendez-vous sur **Le Village by Serious Factory** pour télécharger ces éléments.



Contact

Nicolas Klaudel

Responsable de formation
nklaudel@seriousfactory.com

Phone: **+33 (0)1 70 71 98 40**

Cell: **+33 (0)6 11 65 08 73**