|  |  |
| --- | --- |
| Centre de formation :  Nom :  Prénom : | Nom et adresse de l'organisation :  Nom du tuteur :  Fonction : |



|  |
| --- |
| **A) Fiche signalétique de l’organisation** |

* **Nom de l’établissement** :
* **Adresse**:
* **Téléphone** :
* **Fax**:
* **Site internet** :
* **Structure juridique** :
* **Date de création** :
* **Secteur économique** :
* **Nom du service :**
* **Nombre de salariés** :
* **Jours et heures d’ouvertures :**
* **Nom du service dans lequel le projet est réalisé** :
* **Nom et fonctions du tuteur professionnel** :
* **Nom du Directeur de l’établissement** :
* **Professeur chargé du suivi** :

|  |
| --- |
| **B) L’offre de services de l’organisation** |

Service de base :

**C’est le service principal de l’entreprise. - Justifiez et argumentez vos réponses**

Services liés :

**Ce sont les services qui permettent au service de base d’exister. On les appelle « services facilitateurs ». - Justifiez et argumentez vos réponses**

Services complémentaires :

**Justifiez et argumentez vos réponses**

**Ce sont les services en plus proposés par l’entreprise. On les appelle « services différenciateurs ». Ils permettent à l’établissement de se différencier de la concurrence.**

**SOMMAIRE**

Présentation du contexte professionnel Pages

A. Fiche signalétique de l’organisation Page 01

B. L’offre de services de **(Nom de l’Entreprise)** Page 01

***Diagnostic de la fonction accueil de (Nom de l’Entreprise)***

A. Analyse de la fonction d'accueil Page 02

B. Problématique retenue Page 03-04

***Préconisation de solutions***

A. Les solutions envisageables (avantages et inconvénients) Page 05

***Choix argumenté d'une solution***

A. Solution choisie Page 06

B. Etude de faisabilité Page 07

C. Conclusions Page 08

***Liste des annexes***

Annexe 1. Feuille de route

Annexe 2. Présentation de l'offre de services du magasin & photographies

Annexe 3. Plan de localisation géographique du magasin

Annexe 4. Schéma de la configuration avant le projet **(le cas échéant)**

Annexe 5. Schéma de la configuration après le projet **(le cas échéant)**



|  |
| --- |
| **A) Analyse de la fonction d'accueil** |

1. Configuration de l'accueil :

2. Diagnostic de l'accueil :

(En termes de points forts et points à améliorer)

|  |  |
| --- | --- |
| **Points forts** | * **Points à améliorer** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **B) Problématique retenue** |

**1. Constat :**

**2. Analyse du problème (arbre des causes)**

Schéma qui permet de mettre en évidence, **les principales causes** à l’origine du problème.



**2. Analyse du problème (arbre des conséquences)**

Schéma qui permet de mettre en évidence, **les principales conséquences** du problème.



|  |
| --- |
| **A) Préconisation de solutions** |

* **Solution n°1**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Avantages*** | ***Contraintes*** |
|  |  |

* **Solution n°2 :**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Avantages*** | ***Contraintes*** |
|  |  |

* **Solution n°3 :**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Avantages*** | ***Contraintes*** |
|  |  |



|  |
| --- |
| **A) Proposition argumentée d'une solution** |

**1. Tableau d’évaluation (méthode FARE)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères** | **Solution n° 1** | | **Solution n°2** | | **Solution n°3** | |
| Avantages | Inconvénients | Avantages | Inconvénients | Avantages | Inconvénients |
| - Coûts  - Complexité  - Délai de mise en place  - Bénéfices pour la clientèle (interne ou externe)  - Contraintes juridiques  - Contraintes de personnel (ressources humaines)  …. | + | -  - | +  +  + | - | +  +  + |  |

La solution qui comporte le plus de signes + est celle qui sera retenue en priorité (la plus adaptée).

|  |
| --- |
| **B) Etude de faisabilité de la solution retenue** |

1. Sur le plan juridique
2. Sur le plan de l'organisation du personnel (moyens humains)
3. Sur le plan financier

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Aménagement du hall d'accueil*** | ***Coût unitaire HT*** | ***Coût total TTC*** |
| (exemple de titre) |  |  |

1. Sur le plan commercial

|  |
| --- |
| **C) Conclusions** |



|  |
| --- |
| **Annexe 2. Présentation de l'offre de services de l’organisation** |

|  |
| --- |
| **Annexe 3. Plan de localisation de l’organisation** |

***Plan de localisation géographique & zone de chalandise***

***Photos de l’établissement***

***Plan des moyens d’accès***

|  |
| --- |
| **Annexe 4. Schéma de la configuration avant le projet** |

|  |
| --- |
| **Annexe 5. Schéma de la configuration après le projet** |

|  |
| --- |
| **Annexe 6. Descriptif de la solution proposée** |

|  |
| --- |
| **Annexe 7. Estimation financière de la solution proposée** |

