



Centre de Formation Professionnelle des casinos

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 53377 75 auprès du préfet de région d'Ile de France

Assistant de clientèle Machines à Sous



Sommaire

Objectif(s)	2
Publics et Prérequis	3
Durée	3
Méthodes pédagogiques	3
Programme	5
Contenu	5
<i><u>A- Découverte des machines à sous et fonctionnement</u></i>	5
1- <i>Les différents types de Machines</i>	5
2- <i>Fonctionnement et spécificités de base des machines à sous</i>	6
3- <i>Les systèmes de traitements monétiques</i>	6
<i><u>B- Accueil et prise en charge de la clientèle</u></i>	6
1- <i>Les spécificités de la clientèle des jeux : un accueil adapté</i>	6
2- <i>Accueillir et accompagner le client (être à l'écoute)</i>	6
3- <i>Informers les clients</i>	6
<i><u>C- Programme et stratégie de fidélisation</u></i>	7
1- <i>La stratégie de fidélisation du casino</i>	7
2- <i>La carte Player+, son fonctionnement et ses avantages</i>	7
<i><u>D- La maintenance de base des machines à sous</u></i>	7
1- <i>Le monnayeur</i>	7
2- <i>Les trémies</i>	7
3- <i>Imprimante TITO</i>	7
Moyens Pédagogiques	8
Moyens d'encadrement	8
Dispositifs de suivi	8
Dispositif d'appréciation des résultats	9

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation professionnelle correspond au but précis qu'elle se propose d'atteindre et vise une évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins.

Assistant de clientèle Machines à Sous

Accueil / fidélisation / aide à la clientèle et maintenance de premier niveau en salle machine à sous.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- Veiller à réserver le meilleur accueil à la clientèle
- Répondre dans les meilleurs délais aux demandes d'informations des clients
- Participer activement à la stratégie de fidélisation de la clientèle
- Connaitre le fonctionnement de base des machines à sous afin de renseigner et d'orienter les clients
- Minimiser le temps d'arrêt des machines en assurant une maintenance de premier niveau
- Différencier les systèmes de traitements monétiques
- Connaitre les fonctionnalités de Kalypse Touch
- Développer une aisance relationnelle et communiquer pour faire remonter les informations

Publics et Prérequis

- Etre âgé de 18 ans,
- Posséder un casier judiciaire vierge et être inscrit sur les listes électorales ou appartenir à un pays membre de l'Union européenne.
- Formation Initiale : Sans niveau spécifique
- Publics concernés :
 - Nouvel employé dans un casino de moins de 75 machines
 - Barman, contrôleur aux entrées, agent de sécurité (casinos de moins de 75 machines)
- Capacité : 5 à 10 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 2 jours (14 heures), répartis comme suit :

Exemple de ventilation de formation sur 2 journées :

Jour 1 : A- Découverte des machines à sous et de leur fonctionnement

D- La maintenance de base des machines à sous

Jour 2 : B- Accueil et prise en charge de la clientèle

C- Programme et stratégie de fidélisation

Méthodes pédagogiques

Une méthode pédagogique décrit le moyen pédagogique adopté par le formateur pour favoriser l'apprentissage et atteindre son objectif pédagogique.

Le CFPC distingue 4 méthodes pédagogiques :

- Passive, expositive ou magistrale.
- Démonstrative ou du modèle,
- Interrogative ou maïeutique,
- Active ou de découverte

Elles peuvent être pratiquées dans une séquence pédagogique, soit individualisée, soit en petits ou grands groupes avec ou sans la médiation d'outils pédagogiques.

1. Méthode passive, expositive ou magistrale :

Le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposé : c'est le cours magistral

2. Méthode démonstrative ou du modèle :

Le formateur détermine un chemin pédagogique : il montre, fait faire ensuite et fait formuler le stagiaire pour évaluer le degré de compréhension.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Montrer (démonstration),
- Faire faire (expérimentation)
- Et faire dire (reformulation).

La stagiaire acquiert un savoir-faire par simple imitation.

3. Méthode interrogative ou maïeutique :

Le stagiaire est reconnu comme possédant des éléments de connaissance ou des représentations du contenu à acquérir. A l'aide d'un questionnement approprié, le formateur permet au stagiaire de construire ses connaissances par lui-même ou de faire des liens et de donner du sens à ces éléments épars.

4. Méthode active ou de découverte :

Le formateur crée un scénario pédagogique avec du matériel qui permet d'utiliser les essais, les erreurs et le tâtonnement pour apprendre.

Il mobilise l'expérience personnelle du stagiaire ou celle d'un groupe pour apprécier la situation et résoudre le problème avec leurs moyens.
Le travail intra cognitif et le travail co-élaboratif entre pairs sont favorisés.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Faire faire au stagiaire,
- Faire dire au stagiaire
- Le stagiaire reformule.

Programme

Accueil des participants et présentation

A- Découverte des machines à sous et de leur fonctionnement

- 1- Les différents types de machines*
- 2- Fonctionnement et spécificités de base des machines à sous*
- 3- Les systèmes de traitements monétiques et principes*
- 4- Le kiosk*

B- Accueil et prise en charge de la clientèle

- 1- Les spécificités de la clientèle des jeux : un accueil adapté*
- 2- Accueillir et accompagner le client (être à l'écoute)*
- 3- Informer les clients*

C- Programme et stratégie de fidélisation

- 1- La stratégie de fidélisation du casino*
- 2- La carte Player+, son fonctionnement et ses avantages*

D- La maintenance de base des machines à sous

Contenu

A- Découverte des machines à sous et fonctionnement

1- Les différents types de Machines

- Les différents types de MAS.

2- Fonctionnement et spécificités de base des machines à sous

- Les organes importants d'une machine à sous
- Le fonctionnement

3- Les systèmes de traitements monétiques

- Les machines en jetons
- Les machines en Cashless
- Les machines en TITO

4- Le kiosk

- Fonctionnement et utilité

B- Accueil et prise en charge de la clientèle

1- Les spécificités de la clientèle des jeux : un accueil adapté

- Discrétion et confidentialité
- Confidentialité
- Adaptation aux situations

2- Accueillir et accompagner le client (être à l'écoute)

3- Informer les clients

- Différentes activités / services du casino
- Évènements en cours ou à venir
- Le programme de la carte Player Plus
- Kalypse Touch et ses fonctionnalités
- Intervenir pour un besoin quelconque du client (réactivité)
- Communication et remontée d'information

→ *Mises en situations*

→ *Débriefing*

C- Programme et stratégie de fidélisation

1- La stratégie de fidélisation du casino

2- La carte Player+, son fonctionnement et ses avantages

D- La maintenance de base des machines à sous

1- Le monnayeur

- Reconnaître et différencier les monnayeurs
- Tester un monnayeur

2- Les trémies

- Remplissage jetons
- Diagnostic de pannes sur trémie
- Déblocage pièces
- Tests / Vérification

Il est nécessaire de contrôler si la distribution de la trémie fonctionne et relancer la machine.

3- Imprimante TITO

- Remplissage papier

Moyens Pédagogiques

- Salle de formation spécifique
- Séquences de formation "intégrée" réalisées en situation d'exploitation du casino.
- Supports pédagogiques et techniques sous format papier et informatique
- Dans la salle de formation théorique : mise en place de tables et de chaises pour tous les apprenants, ainsi que d'un écran, d'un vidéoprojecteur, et d'une ou deux tables à disposition du formateur.

Moyens d'encadrement

Nom :

Statut : Responsable technique confirmé en poste au Casino de

Titulaire de l'habilitation de pédagogie initiale et commune de formateur

Dispositifs de suivi

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur,
- Questions orales ou écrites (QCM...),
- Mises en situation,
- Fiches d'évaluation,
- Compte rendu du formateur par module de formation.

Dispositif d'appréciation des résultats

1. Les 3 niveaux de compétences retenus

Niveau	Compétences
A	<p>Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont très développées.</p> <p>Le stagiaire sait utiliser de manière autonome sa compétence pour gérer toutes les situations.</p> <p>Il est reconnu comme expert dans ce domaine de compétences.</p> <p>Il est capable de former un collègue à l'acquisition ou au développement de la compétence en question.</p>
B	<p>Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont acquises.</p> <p>Le stagiaire sait les utiliser, de manière autonome, dans des situations courantes.</p> <p>Le recours à la hiérarchie pour exercer la compétence reste ponctuel si la situation le nécessite.</p>
C	<p>Les bases élémentaires de la compétence sont acquises.</p> <p>Le stagiaire sait les utiliser pour faire face à des situations simples.</p> <p>Dès que la situation se complexifie, il sollicite l'aide d'une personne maîtrisant la compétence en question.</p>

2. Le nombre de points attribués par niveau

Niveau A = 4 points	Niveau B = 2 points	Niveau C = 1 point
---------------------	---------------------	--------------------

3. Niveau de compétence requis à partir des critères d'évaluation déterminés

Compétences	Niveau	Nombre de Points	Coefficient	Résultat
ASSISTANT CLIENTÈLE MAS				
Adaptation de l'accueil et du comportement selon le type de clientèle spécifique aux casinos			2	
Qualité personnelle à développer un bon relationnel auprès de la clientèle			3	
Gestion des demandes clients et résolution des problèmes avec réactivité et efficacité			3	
Capacité à aider et orienter le client selon sa demande			3	
Connaissance de la stratégie de fidélisation et participation active aux programmes mis en place : Player+			3	
Connaissance du fonctionnement de base des machines à sous			2	

Savoir différencier les systèmes de traitements monétiques			2	
Connaissance des fonctionnalités de Kalypse Touch			2	
Différenciation des monnayeurs et mise en place de tests			1.5	
Capacité à diagnostiquer un problème de trémie et le résoudre			1.5	
Maitrise du changement de papier dans les imprimantes TITO			1	
Total				