

- **EPREUVE E33 (partie 2) : PRESENTATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'action de fidélisation et développement de la relation client**
- **Baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente option a : Animation et gestion de l'espace commercial**

The logo for DAMART features a stylized red lightning bolt icon to the left of the word "DAMART" in a bold, black, sans-serif font. The lightning bolt is composed of two curved segments meeting at a point, resembling a stylized 'Z' or a bolt of lightning.

DAMART

Sommaire:

1- Comment j'ai contribué et suivi la mise en place de cette action de FDRC ?

- 1.1. Rappel des éléments de la feuille de route (mission, objectif, cible, tâche à accomplir)
- 1.2. Rappel du cadre organisationnel (entreprise, contexte, situation du Marché...)
- 1.3. Ma contribution à l'opération de FDRC (moyen mobilisés, contrainte, budget...)

2- Quel est le bilan de l'opération ?

- 2.1. Mesure et analyse des résultats
- 2.2. Bilan général
- 2.3. Autoévaluation



1- Comment j'ai contribué et suivi la mise en place de cette action de FDRC ?

1.1. Rappel des éléments de la feuille de route



Problématique de départ

Comment réduire la consommation papier et favoriser les offres commerciales ?

Mission de FDRC confiée

En envoyant les offres sur les portables ou les e-mails des client(e)s pour l'écologie



Cible :

- Tous les clients de notre fichier fidélité

• Objectifs quantitatifs

- Plus d'offre envoyé par mail
- Taux de nouveaux clients (157)
- Nombre de nouveaux mails de notre fichier client (179)



• Objectifs qualitatifs

- Donner une image moderne et écologique par rapport à l'enseigne

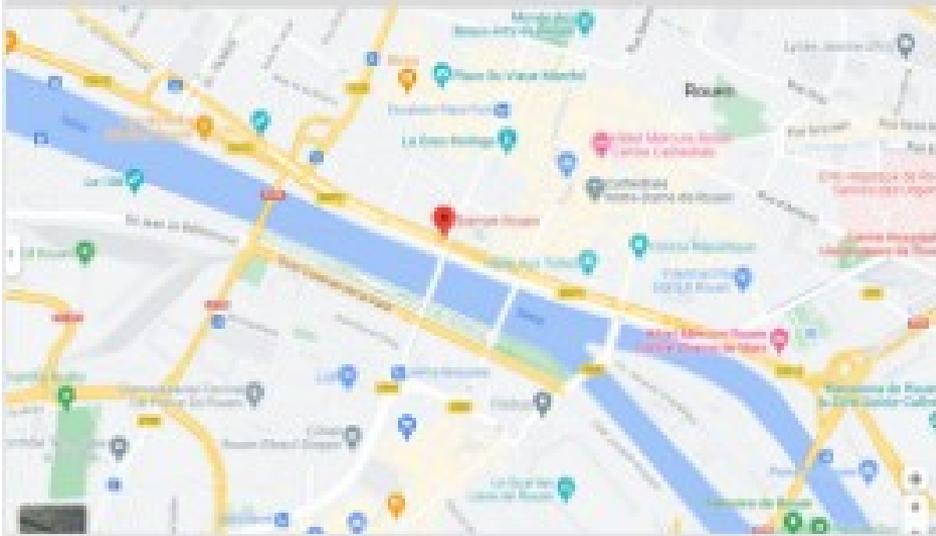


1 - Comment j'ai contribué et suivi la mise en place de cette action de FDRC ?

1.2. Rappel DU CADRE ORGANISATIONNEL (L'ENTREPRISE)



• **Situation géographique : Centre ville de Rouen**



- **Activité principale : Ventes de prêt à porter**
- **Type de commerce : un commerce intégré**
- **Taille : 327 m2**
- **Directeur : Fadela MSOUHLI**
- **Nombre d'employés :6**

1 - Comment j'ai contribué et suivi la mise en place de cette action de FDRC ?

1.3. MA CONTRIBUTION A L'OPERATION DE FDRC

MARS 2023							
N°	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI	DIMANCHE
9			1	2	3	4	5
10	6 90% pour tout ouverture de carte fidélité	7	8 création de la carte de fidélité en caisse et a l'entré du magasin	9	10	11	12
11	13	14 création de la carte de fidélité en caisse et a l'entré du magasin	15	16	17 création de la carte de fidélité en caisse et a l'entré du magasin	18	19
12	20	21	22	23 création de la carte de fidélité en caisse et a l'entré du magasin	24	25	26
13	27	28	29	30	31		

1 - Comment j'ai contribué et suivi la mise en place de cette action de FDRC ?

1.3. MA CONTRIBUTION A L'OPERATION DE FDRC (suite 1)

Humains

- Les collaborateurs du magasin (salariés)
La clientèle



Moyen Mobilisés

Communication

- E-mailling (SMS, courriers et mail)
- Les réseaux sociaux
- PUB télévisé
- Spot radio en magasin

Matériel

- La caisse
- La borne de jeu en magasin

Digitaux

- La caisse
- La borne de jeu en magasin



2 – QUEL EST LE BILAN DE L'OPERATION de FDRC ?

2.1. MESURE ET ANALYSE DES RESULTATS

OBJECTIFS	Rappel des objectifs	Atteint 	Non atteint 	Pourquoi ?
Quantitatifs	Taux de nouveaux mails (538)	Atteint 7.5% pour 4.5%		Parce que les conseillères sont très bien formés et ont de fortes propositions
	Taux de nouveaux clients (157)	Atteint 6.6% pour 5.7%		Parce que les conseillères sont très bien formés et ont de fortes propositions
	Nombre de nouveaux mails de notre fichier client	Atteint 471		Parce que les conseillères sont très bien formés et ont de fortes propositions
Qualitatifs	Donner une image moderne et écologique par rapport à l'enseigne	Atteint		Parce que <u>Damart</u> à une innovation <u>écovéro</u> qui donne une image écologique avec des produits 100% recyclé. 50% du magasin son créer avec des produits <u>recyclabe</u>

2 – QUEL EST LE BILAN DE L'OPERATION de FDRC ?

2.1. MESURE ET ANALYSE DES RESULTATS (suite)

Ce que cette action m'a permis
de recueillir comme
informations sur les clients

Cela m'a permis d'avoir comme informations sur les clients, leurs
noms, leurs prénoms, leurs date de naissance, l'e-mail et leurs
adresse postale.

Comment l'action a été perçue
par les clients

Les clients ont apprécié l'action car cela donner une image
écologique pour l'enseigne. Que Damart respecte l'environnement.

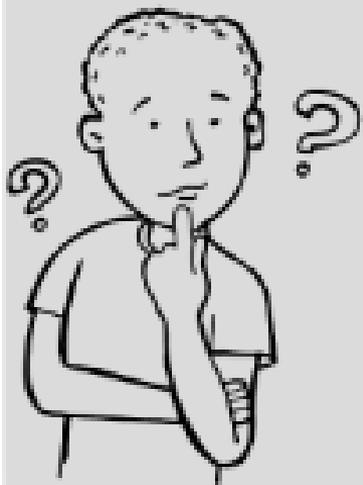


2 – QUEL EST LE BILAN DE L'OPERATION de FDRC ?

2.2. bilan général

Faut-il reconduire ou pas l'opération ? 

- **Oui il faut reconduire l'opération étant donné que les tickets de caisses sont de plus en plus dématérialisés et qu'à partir du 1er avril 2023 il faut que nous ayons le choix sur nos caisses d'envoyer le ticket de caisse et le ticket carte bancaire sur l'adresse mail ou si nous l'imprimons.**



2 - QUEL EST LE BILAN DE L'OPERATION de FDRC ?

2.3. AUTOEVALUATION

Les difficultés que j'ai rencontré

Comme difficultés j'ai rencontré les clients qui ne souhaitaient pas donné leur adresse mail, les clients qui ne souhaitaient pas créer la carte.

Apports personnels

Cela m'a apporté plus de maturité, vaincre ma timidité.
Pouvoir être plus autonome.



Apports professionnels

Cela m'a apporté des connaissances supplémentaires sur l'entreprise Damart.

Fin de mon diaporama

Merci pour votre écoute

Avez-vous des questions?

