



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

Gémo Tourville la Rivière



GÉMO

Session 2023

Avril 2023

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, objectifs, cible, tâche à accomplir ...)

1.2. Rappel du cadre organisationnel de l'opération (entreprise, contexte, situation du Marché ...)

1.3. Ma contribution à l'opération de FDRC (moyens mobilisés, contraintes, 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

Des clients ont une carte fidélité mais ne l'ont pas activé donc ils ne bénéficie pas des avantages, et certain clients viennent souvent sans avoir de carte fidélité

Mission de FDRC confiée

Contact direct avec le client, en accompagnement pour lui créer une carte fidélité via le Qr-code du flyers deja en magasin

Objectifs quantitatifs	Objectifs qualicatifs
Plus de 20 nouveaux clients à ce fidélisé	Je doit fidéliser le plus de client possible

Cible :
Femme
et
famille



1 - COMMENT J'AI CONTRIBUÉ ET SUIVI LA MISE EN PLACE DE CETTE ACTION DE FDRC ?

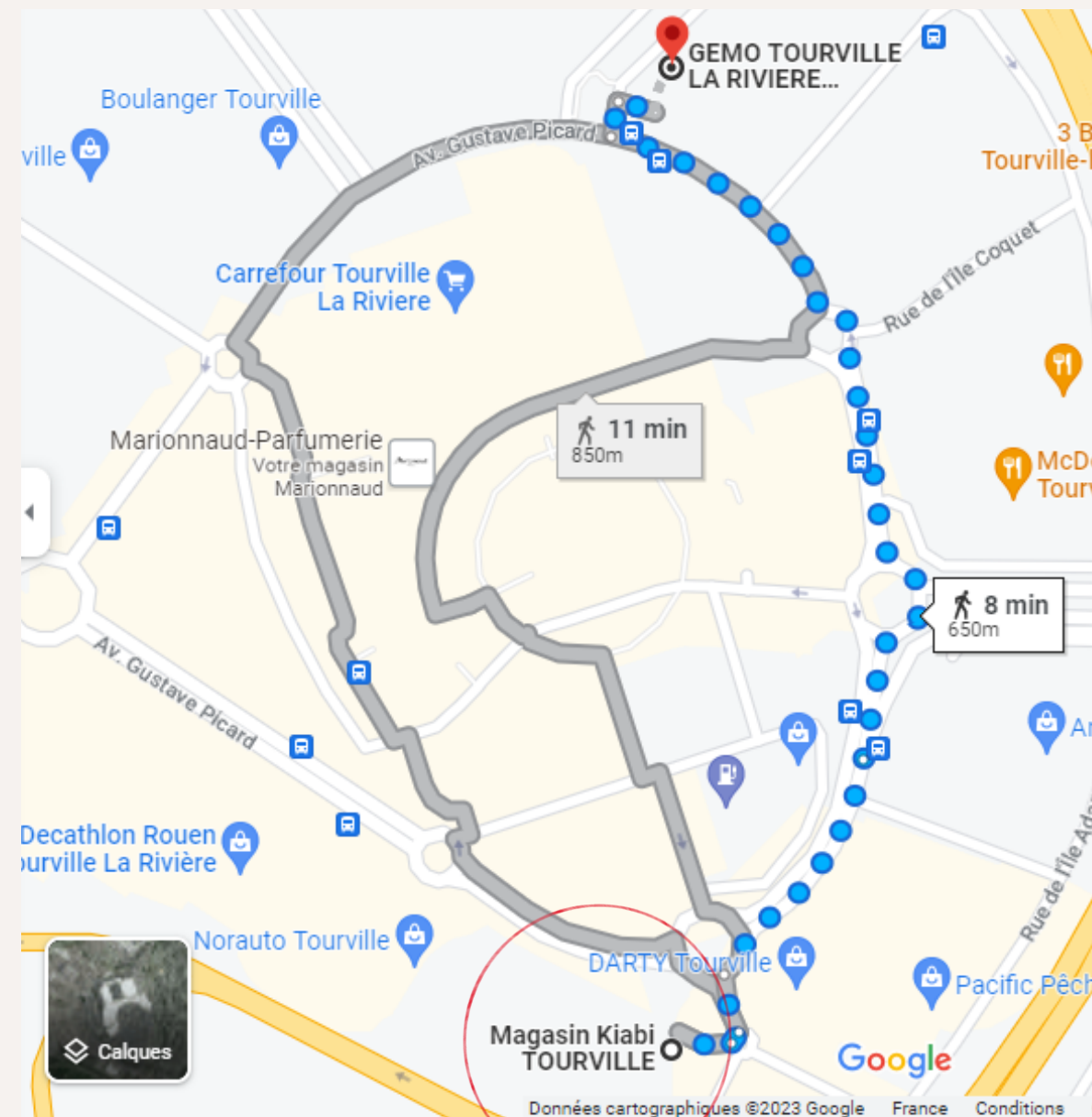
1.2. RAPPEL DU CADRE ORGANISATIONNEL (L'ENTREPRISE)

GEMO



Gémo Tourville la Rivière

Situation Géographique :
ZAC (zone d'activité commerciale)



Activité principale :

Chaussure et Vêtement

Type de commerce :

Commerce succursaliste de détails

Directrice du magasin :

Adrie Rossignol

Nombre d'employés :

7 employés

Période de stage
8 mars / 2 avril

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 www.calendrier.best							
N°	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
9		1	2	3	4	5	6
10	7	8	9	10	11	12	13
11	14	15	16	17	18	19 L'action a commencer ce jour jusqu'a la fin du stage	20
12	21	22	23	24	25	26	27
13	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
(à compléter)

Clients, Femme, Homme (Famille)

COMMUNICATION
(à compléter)

Verbal

**Moyens
mobilisés**





MATERIELS
(à compléter)

Un fluyers

DIGITAUX
(à compléter)

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	Plus de 20 nouveaux clients à ce fidélisé	Oui		
Qualitatifs	Je doit fidéliser le plus de client possible	Oui		

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 ma permise de comprendre quelle était la meilleure approche au client

Comment l'action a été perçue par les clients

Les clients ce sont sentie à l'aise et pas oppressée , cela ma permise d'avoir une réponse positif de leurs part

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

2.2. bilan general

Faut-il reconduire ou pas l'opération ?

Oui car cela permet à Gémo de récolter beaucoup plus de client fidèle



Que faut-il modifier ? Quelles améliorations sont possibles ?

Il faudrait continuer les journées spécial avantage pour ceux qui ont le compte fidélité, cela va attirer les clients pour en crée une.



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



2.3. AUTOEVALUATION

Les difficultés que j'ai rencontré

Les jours ou il y avait peu de client été assez compliqué pour pouvoir faire fonctionner mon action



Apports personnels

J'ai bien aimé cette action car cela ma permise de communiquer de mieux en mieux avec les clients et j'étais satisfaite de voir que mon action a bien fonctionné

Apports professionnels

Cette action a été bénéfique pour le magasin Gémo car de nouveaux clients ont crée un compte fidélité ou activer leurs compte en ma présence grace à mon accompagnement

FIN DE L'INTERVENTION

ATTENTE DE VOS QUESTIONS

