

EPREUVE E33 (PARTIE 2) : PRESENTATION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'ACTION DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT



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

1.2 Rappel du cadre organisationnel de l'opération (l'entreprise)

1.3 Ma contribution à l'opération de FDRC

2- Quel est le bilan de l'opération ?

2.1 Mesure et analyse des résultats (suite)

2.2 Bilan général

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 pourrais-je améliorer les méthodes de fidélisation et de développement de la clientèle du magasin ?

Mission de FDRC
confiée

Mise en place d'une offre promotionnelle(-15 % sur tout les articles,non cumulable avec les promotions en cours) distribution dans les boites au lettres

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 (suite)

Objectifs quantitatifs

- Développer la clientèle
- Augmenter les ventes

Objectifs qualitatifs

- Améliorer l'image du magasin
- Développer la notoriété

Cible :
Les clients
résidants à
proximité du
point de vente

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

1.2 Rappel du cadre organisationnel (l'entreprise)

- Activité principale : spécialisé dans la bio alimentaire.

Type de com: indépendant

Taille 500 m²

Directeur : Luis Costea

Nombre d'employés :2

Magasin Biomonde



Commerce de proximité









Période du déroulement de l'action de FDRC: du 6 mars au 3 Avril

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

1.3 Ma contribution à l'opération de FRDC

Planning des taches accomplies

MARS 2023							
N°	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
9			1	2	3	4	5
10	6		8	9		11	12
11	13		15		17	18	19
12	20	21	22	23	24	25	26
13	27	28	29	30	31		

-  Lundi 6 - création du flyer via Canva (début)
-  Jeudi 9 - création du flyer (fin)
-  Lundi 13 - entretien avec le tuteur avant impression
-  Mercredi 15 - Impression de 500 flyers
-  Vendredi 17- Cibler les lieux à distribuer
-  Lundi 20 - Distribution des flyers (boites aux lettres) dans la zone primaire du point de vente & ainsi que dans la zone de biocopp



Recto et verso du flyer crée



Rouen Bio

02 35 73 72 70

contact@rouenbiomonde.fr


Votre magasin indépendant de produits **BIO** :
vrac, produits locaux et engagements zéro déchet,
juste à coté de chez vous*

Rouen Bio, un magasin de
proximité Bio et Vrac

Ensemble sur notre territoire
nous soutenons de nombreux
artisans et producteurs locaux
partenaires.

Restons engagés pour une
consommation responsable,
économique et éthique.

Luis et Laurie

- 100 % BIO 
- Fruits et légumes **locaux et de saison** *
- Eau osmosée H2Origine 
- **Conseils personnalisés** compléments alimentaire et bien-être
- Valorisation des produits **Vrac Zéro déchet** et **anti gaspi** permanent



Rive Gauche depuis 26 ans à votre service !

-15%

pour tout nouveau client
sur présentation du flyer*

*Non cumulable avec d'autres promotions en cours



GROUPEMENT
COOPÉRATIF DE
MAGASIN BIO
INDÉPENDANTS



Rouen Bio

02 35 73 72 70

contact@rouenbiomonde.fr



FRUITS & LÉGUMES



PRODUITS FRAIS



EPICERIE



PAINS



BOISSONS



PRODUITS LOCAUX



VRAC



COMPLÉMENTS
ALIMENTAIRES



COSMÉTIQUES



HIGIÈNE

Parking gratuit &
nouveau parking vélos



www.rouenbiomonde.fr

Horaires: lundi 14h00 - 19h00 mardi au samedi de 9h30 à 12h30 - 13h30 à 19h00

Ligne de bus T4 : Arrêt 11 novembre



@MagasinRouenBio



@magasinrouenbio9380

79 avenue du 11 Novembre, 76140 LE PETIT QUEVILLY, France

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

Ma contribution À l'opération de FDRC (suite1)

Humain :

Luis Costea (tuteur) et moi en tant que stagiaire

Communication :

flyer disponible sur la page d'accueil du site Du magasin ainsi que sur Facebook

Moyen
mobilisé



Matériel:

Massicot , imprimante professionnelle, ordinateur

Digitaux:

logiciel canva pour la mise en page du flyer

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

Ma contribution À l'opération de FDRC (suite2)

Budget de l'opération

 Achat du massicot professionnel : 97,74€

 1 ramette de feuille 800 g
(**✖**500): 16,99€

 Total: 114,73€



Quel est le bilan de l'opération de FDRC ?

2.1 Mesure est analyse des résultats

Objectifs	Rappel des objectifs	Atteint	Non atteint	Pourquoi ?
Objectif Quantitatif	<ul style="list-style-type: none">-Développer la clientèle.- Augmenter les ventes de 10 % (mensuel).	Augmentation de la clientèle (+ de 15 nouveaux clients depuis le début du mois d'Avril).	L'objectif des ventes n'est pas atteint. (+ de 7 % par rapport à un objectif de 10%).	-Opération encore récente.
Objectif Qualitatif	<ul style="list-style-type: none">- Renforcer l'image du magasin-Développer la notoriété	l'image du magasin à été nettement améliorer(0 déchets, Panier gratuit..).	La notoriété à certes augmenté, cependant elle reste faible	-Opération encore récente .

Quel est le bilan de l'opération de FDRC ?

2.1 Mesure est analyse des résultats (suite)

Ce que l'action m'a permis de recueillir comme information sur le clients

L'action a permis au magasin de recueillir de nouveaux fichiers clients notamment sur la provenance du client (de proximité, chez le concurrent Biocoop)

Comment l'action a été perçus par les clients

les nouveaux clients ont appréciés cette opération avantageuse cela leur a permis de bénéficier de -15% sur tout article du magasin.

Quel est le bilan de l'opération de FDRC ?

2.2 Bilan général

Faut t'il reproduire
l'opération ?



Que faut t'il modifier ?
quelles améliorations sont
possible ?

Le magasin à besoin de publicité pour
augmenter sa notoriété de plus, les flyers
étant déjà crée sur le logiciel il peuvent
être imprimé à tout moment c'est donc un
bon investissement

— baisser la promotion à -10 % (-15 % c'est
trop élevé par rapport aux nombreux articles
du magasin en promotion)

Quel est le bilan de l'opération de FDRC ?

AutoEvaluation

les difficultés que j'ai rencontré :

Ayant peu de compétences dans le domaine du graphisme j'ai du regarder de nombreux tutoriels pour mener à bien ce projet .

Apports personnels :

Satisfaction personnel,
prise de confiance

Apports professionnels

cela m'a permis de développer et d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles

FIN DE L'INTERVENTION

ATTENTE DE VOS QUESTIONS

