

Deniz Uslu

EPREUVE E33 (partie 2): PRESENTATION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'ACTION DE FIDELISATION ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

Baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la
vente option a : Animation et gestion de l'espace commercial

Brico Dépôt



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 FDRC ?

1.1 Rappel des éléments de la feuille de route

problématique de départ



Comment puis-je améliorer les méthodes de signalétique et l'ILV de l'enseigne

Mission de FDRC confiée



Faire un questionnaire au client afin d'avoir leurs avis sur l'ILV

Les objectifs

objectifs quantitatifs:

augmenter la
visibilité des
produits

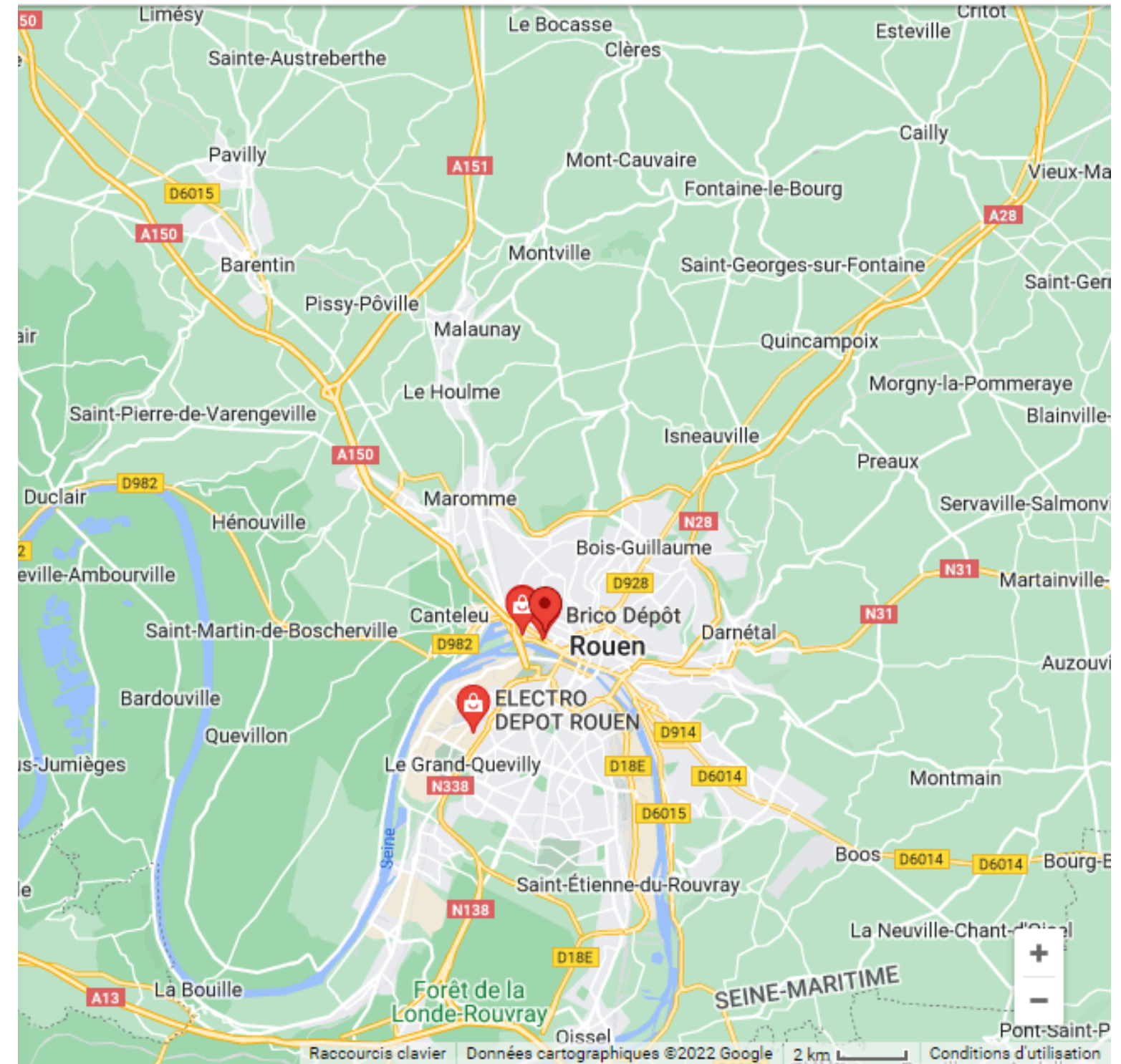
objectif qualitatif :

augmenter la
notoriété du
magasin ainsi que
l'image

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



- **activité principale : vente de quinquellerie**
- **type de commerce : intégré**
- **taille du magasin (m²) : 1800m²**
- **nombre d'employé : 70**
- **situation géographique : centre ville**



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

MARS 2023

J'ai tout d'abord réfléchis au question avec ma tutrice et j'ai créer le questionnaire sur libre office, ensuite nous l'avons imprimé directement en magasin puis nous avons fixé des horaires dans mon emploi du temps pour que je puisse poser les questions au clients.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

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

FDRC ?

j'ai directement
poser les
question moi-
même

moyen
mobilisé

nous avons utiliser
des feuilles et un
ordinateurs

la
communication
a été fait en
fac à face

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

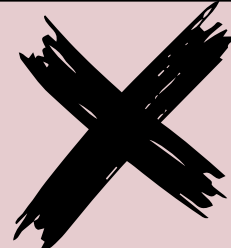
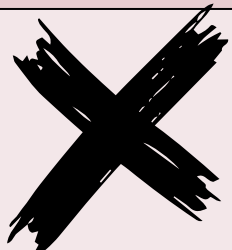




**budget de
l'opération**



**Le magasin n'a pas dépenser de l'argent pour cet
opérations**

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

OBJECTIFS	Rappel des objectifs	Atteint	Non atteint	Pourquoi ?
Quantitatifs	augmenté la visibilité des produits			nous avons pas mis en place le plan masse
	mieux aider les clients			les clients n'était pas au courant de l'ILV
Qualitatifs	augmenté la notoriété du magasin			les clients on apprécié avoir un questionnaire pour amélioré l'ILV
	augmenté l'image du magasin			les clients on trouver cela très bien de la part de l'enseigne

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

**ce que cet opération m'a
permet de recueillir comme
information sur la clientèle**

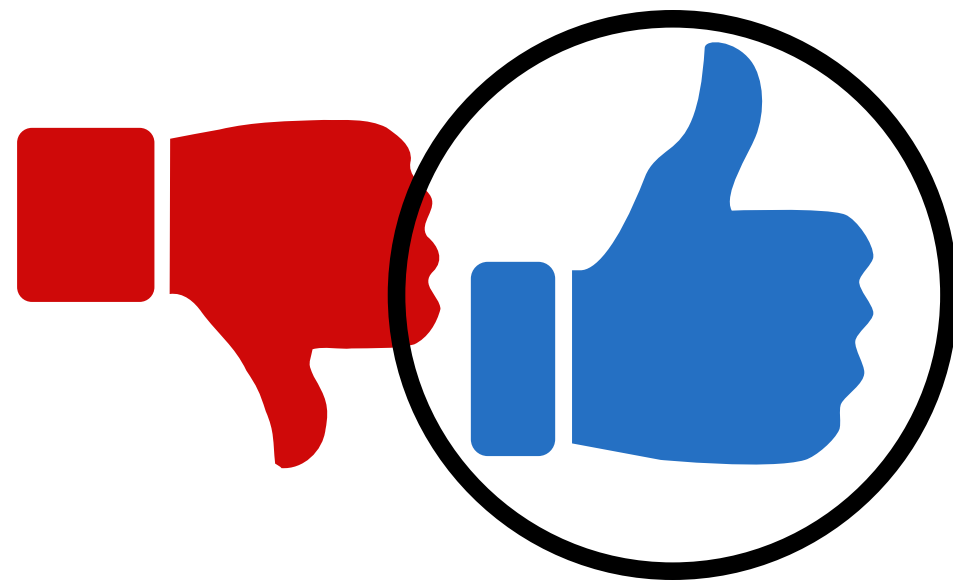
certain clients n'était pas du tout
au courant de l'ILV mis en place
par le magasin

comment cet a eu l'air
d'être accueilli par les
clients

les clients on était très satisfait par le
questionnaire car ils avaient quelques
proposition à faire au magasin

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

faut-il
reconduire
cet
opération



**De mon point de vue il
faudrait mettre en place
un plan masse**

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

les difficultés que
j'ai rencontré :

au début j'avais un
peut eu des
difficultés à
communiquer avec
les clients

apport personnel:

cela m'a servit à
mieux
communiqué
avec les clients

apport professionnel :

Cela a servit au
magasin de repérer ce
qu'il fallait améliorer
dasn l'enseigne

Exemplaire du questionnaire

Questionnaire de satisfaction

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

18-25 35-50 autres

Dans quelle catégorie socio-professionnelle situez-vous ?

.....

Avez vous notre carte de fidélité ?

oui non

Que pensez-vous du paiement en 3/4 fois ?

.....

Étiez-vous au courant que nous offrons 1 heure de location à partir de 300 euros d'achat ?

oui non

Arrivez-vous à vous repérer dans notre magasin ?

Trouvez-vous utile nos panneaux au dessus des rayons ?

Avez-vous trouvé ce qu'il vous fallait ?