

Floriane  
Dussaux



# 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

---

Avril 2023



Session 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

Comment améliorer la satisfaction client pour développer la fidélisation ?

Mission de FDRC confiée

A partir des avis clients laisser sur la plateforme Wizville, repérer les éléments d'amélioration et la rédaction d'un plan d'action pour les conseillères de ventes

### Objectifs quantitatifs

Conseil : 9,5/10

Diversité produits:9,4/10

Objectif de moyenne global : 9,4/10

### Objectifs qualitatifs

- Être plus disponible pour le client ainsi que de s'en occuper rapidement
- Éviter les questions fermées privilégier les questions ouvertes
- Pratiquer des vestes complémentaires
- Création de coffret disposant des différents offres disponible dans le magasin pour donner

Cible :  
Objectif de moyenne : 9,4/10 ,  
conseil:9,5/10,  
diversité produits :  
9,4/10



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

## 1.2. RAPPEL DU CADRE ORGANISATIONNEL (L'ENTREPRISE)

- Adopt

Activité principale : **commerce de détail de parfumerie, cosmétique et bijoux fantaisie et accessoires**

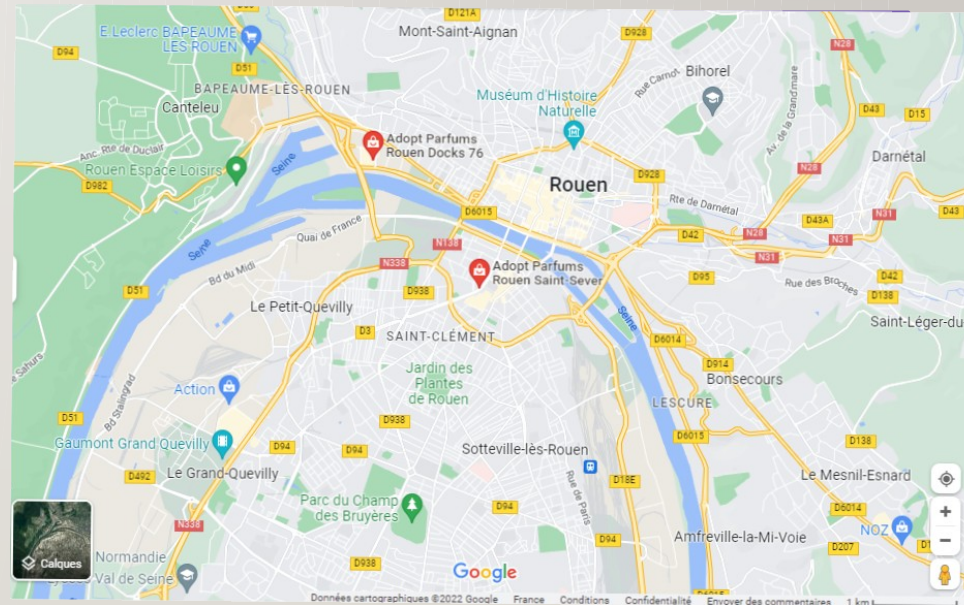
Type de commerce : **réseau**

Taille : **76 m<sup>2</sup>**

Directeur : **Madame Beck Alisson**

Nombre d'employés : **2**

Situation géographique : **commerce de périphérie**

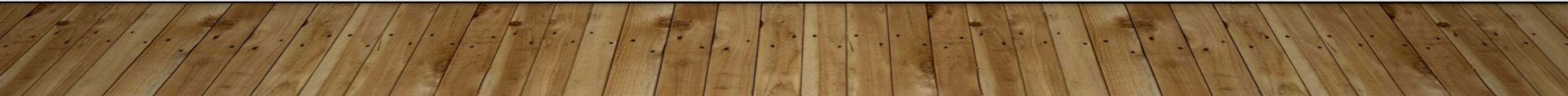


DU 28 Mars au 1<sup>er</sup> Avril  
2023

# ***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***

---



## **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**

---

Du 23 au 25 Mars 2023 : Recueillir les avis sur la plateforme Wizville

Du 27 au 30 Mars 2023 : Analyse des avis et des points d'améliorations

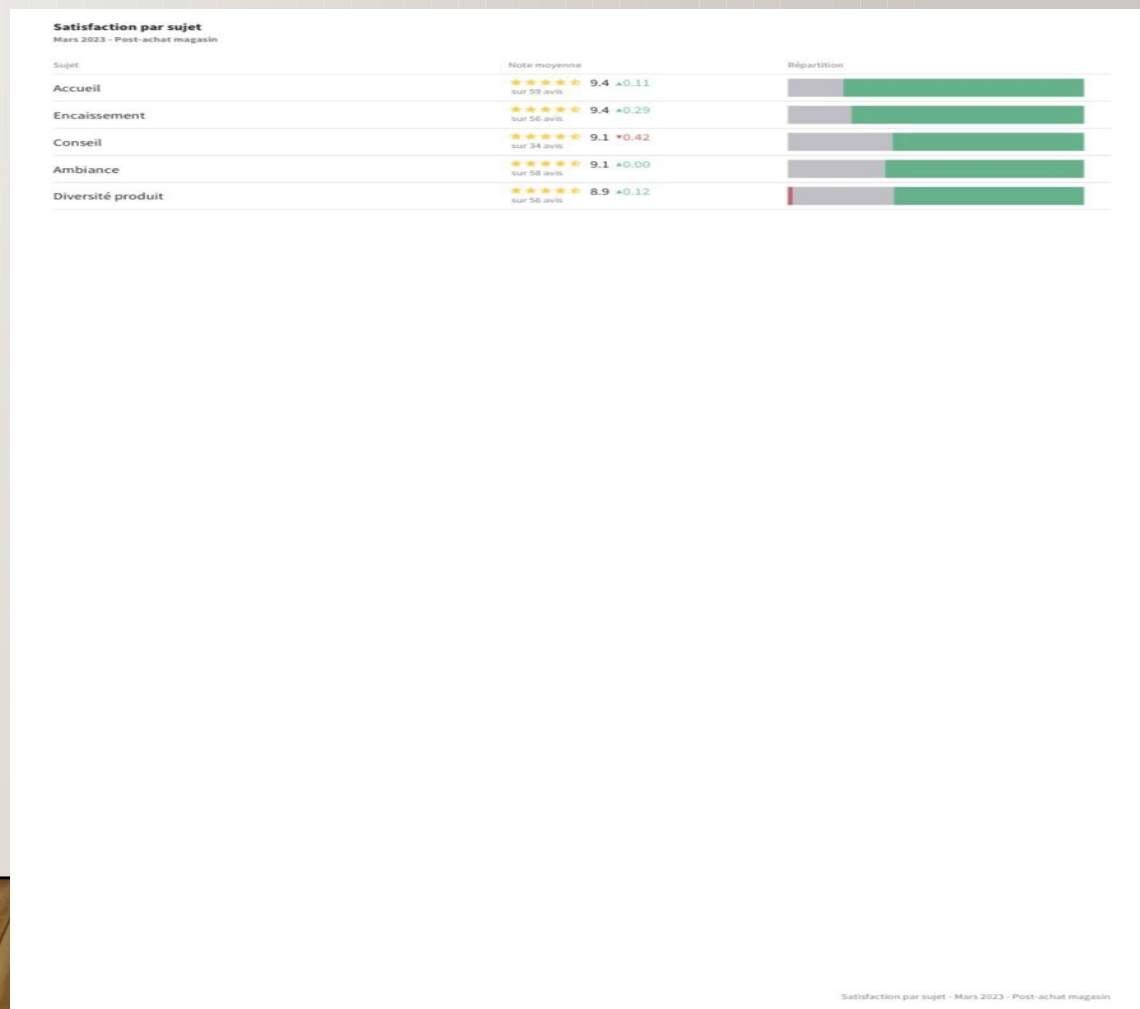
Du 31 au 01 Avril 2023 : Mise en place de plans d'action

Du 03 au 14 Avril 2023 : Analyse des résultats

# 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 2)

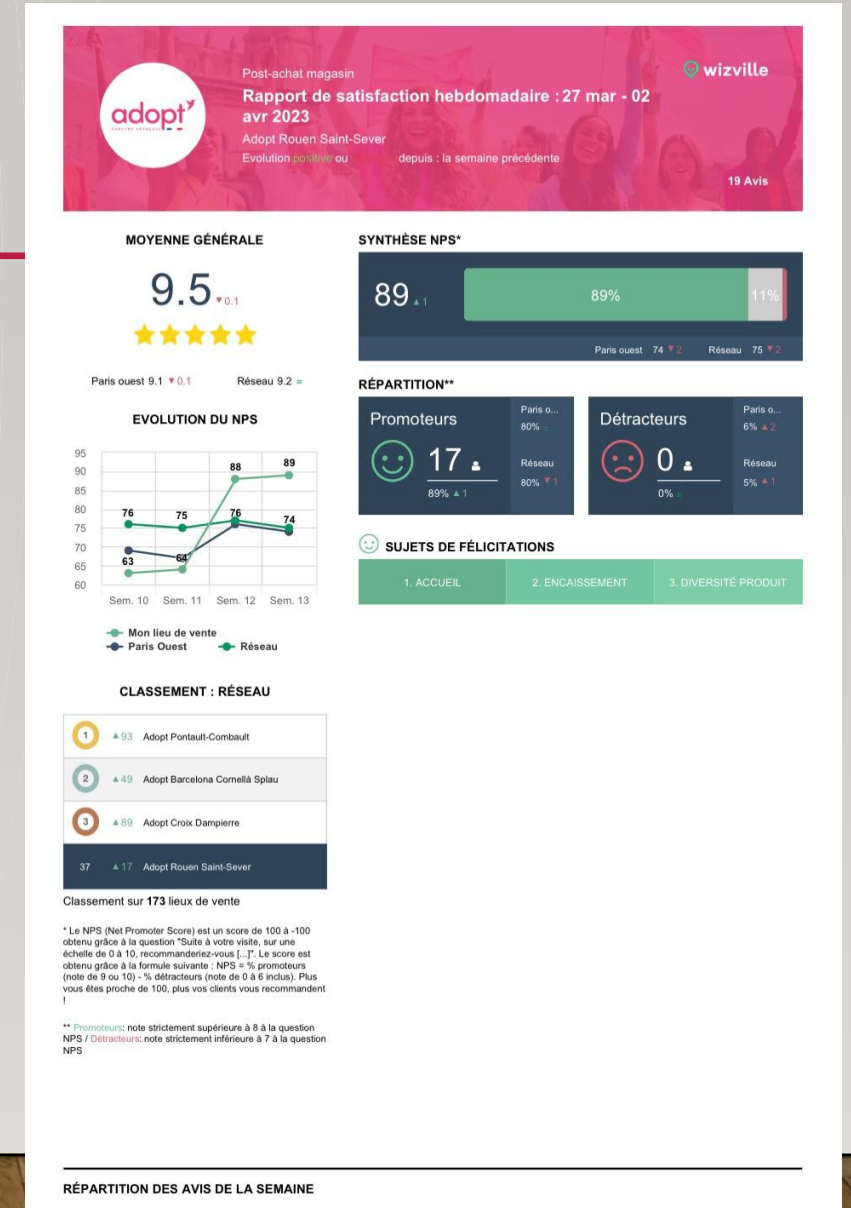
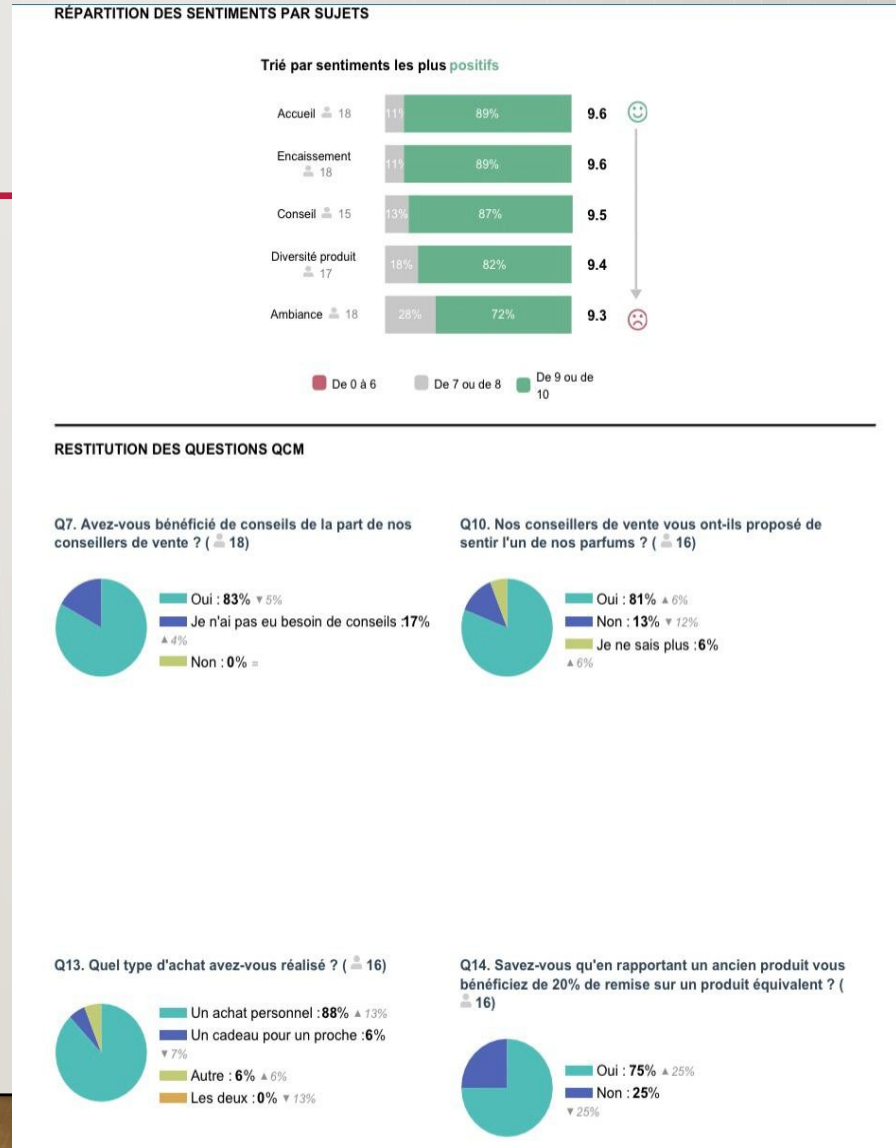
Résultats avant l'action



# 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 2)

### Résultat après l'action





# 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

Moi stagiaire et toute l'équipe de vente de chez Adopt Saint-Sever

### Moyens mobilisés



### MATERIELS

Réalisation d'un plan d'action

### COMMUNICATION

Reporting à l'aide du pan d'actions les différents points à améliorer par un plan d'action

### DIGITAUX

Étude des résultats de satisfaction de la plateforme WizVille

## 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

Nous avons pu recueillir comme information l'avis sur l'accueil client, le conseil client et la diversité produit .Cela m'a permis d'apprendre davantage sur les points essentielles du client et sur l'image que peut percevoir le client de l'enseigne

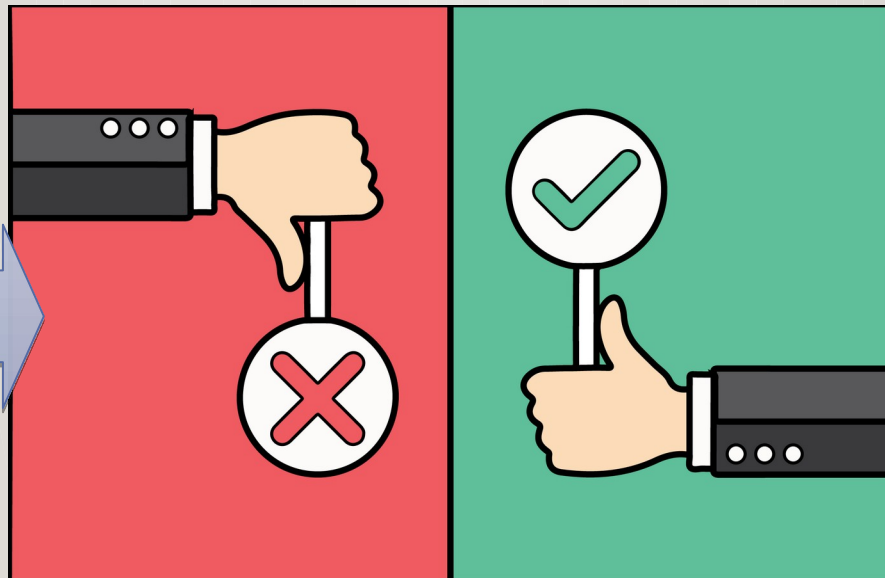
Comment l'action a été perçue par les clients

Avant l'action la diversité produit été de 8,9/10 ; un accueil client de 9 ,4/10 et le conseil de 9,1/10  
Après on peut observé : + 0,5/10 de la diversité produit avait une moyenne de 9,4/10 ; +0,2/10 pour l'accueil client et +0,4/10 .  
Dans l'ensemble notre action action a été bien perçu au près des clients

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

### 2.2. BILAN GENERAL

Il faut reconduire cette opération lorsqu'on observe une baisse des moyennes sur la plateforme Wizville



**Un rehaussement des stocks produits au sein du magasin, une vigilance plus approfondi des clients et de leurs demandes et un meilleur choix de produit**



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

TOEVALUATION



Les difficultés que j'ai  
rencontré



Apports personnels

Prise de confiance en moi mais aussi  
Un meilleur contact client

Apports professionnels

\*  
Une meilleur perception des points  
importants pour les clients, l'image  
montrer aux clients et leurs attentes

# FIN DE L'INTERVENTION

## ATTENTE DEVOS QUESTIONS

---

