

*EPREUVE E33 (partie 2):  
Présentation de la mise en  
oeuvre 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*



## 1.1 Présentation de l'enseigne

---



**Responsable**



**Vendeuse**



**Vendeuse**

# Nom:

---

Activité principal: Pret à porter Homme

Type de commerce : (franchise, intégré, indépendant )? Intégré

Forme de commerce : GSS spécialisé

Taille (chiffre): 240.98m2

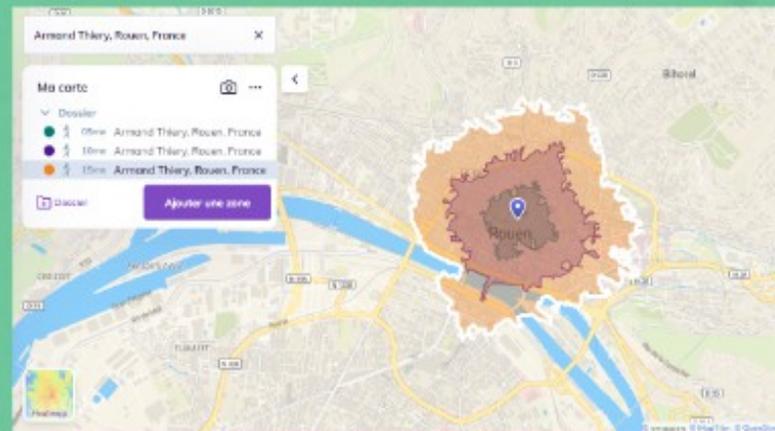
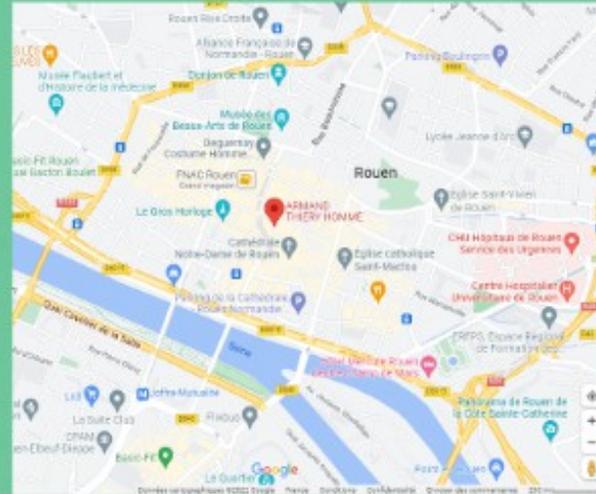
Directeur général: René Gergele

N  d'employés: 3

Période de PFMP:  
06/03 au 01/04

ARMAND  
THIERY

# Situation géographique et Zone de chalandise: situer en centre-ville



La zone de chalandise est la zone où se situent les lieux d'habitations des clients.

C'est-à-dire à:

- 5min en voiture
- 10min en voiture
- 15min en voiture

# Concurrents et clients types:

Concurrents directs	Concurrent indirects
Father and sons Serge blanco	Jules Célio

Sexe:	Homme
Age:	35 et +
Situation familiale:	Mariés
Catégories socioprofessionnels:	Artisans, commerçants et chef d'entreprise
Mobiles d'achat principaux: SONCAS	Sympathie et Argent



## 1.2 Rappel de la feuille de route

---

**Problématique**

**Objectifs**

# Problématique et mission:

---



1. Recruter du personnel pour pouvoir répondre à tous les besoins du client.



2. Avoir plus de produits simples avec des couleurs basic comme le gris, le noir, etc...



3. Proposer plus d'articles avec différentes tailles et morphologies.



- Réalisation d'un sondage pour les clients sur l'ensemble de la boutique (merch, types de produits, la vitrine, et l'assortiment) qui sera ensuite diagnostiqué et proposé en réunion régionale par l'animatrice commerciale.

# Objectifs qualitatifs et quantitatifs:

---



- Avoir plus de personnel pour subvenir aux besoins des clients.



- Avoir plus de stock sur les produits car ils reçoivent une taille par article



- Avoir plus de produits simples avec des couleurs basic comme le gris, le noir, etc...



- Ecouler les anciennes collections stocké en bas dans la réserve.



- Proposer plus d'articles avec différentes tailles et morphologies.



- Proposer une gamme de chaussure



La cible : Les clients

# Planning

*Mois.* **PLANNING**  
MARS 2022

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI	DIMANCHE
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	2

✓ ✓ ✓ ✓ ✓

**Tâches  
accomplies**

## Tâches accomplies durant la période :



1ere semaine : Recherche  
d'informations

2eme semaine : Recherche d'une  
plateforme de sondage

3eme semaine : Finalisation du  
sondage

4eme semaine : Mise en place du  
sondage auprès des clients

## **Moyens utilisés :**

---

### **Humains**

- Moi-même
- La responsable du magasin et certaines employées

### **Communication**

- Interne ( dans l'entreprise)

**Suite**

## Moyens utilisés:

### Matériels

- Mon sondage en format papier

### Digitaux

- Canva pour la création de mon sondage

# Budget :



- J'ai utilisé une application qui était gratuite, donc zéro dépense.

## Mesure et analyse des résultats:

Données  
chiffrés

Suite

Objectifs :	Rappel des objectifs :	Atteint	Non atteint	Pourquoi ?
Qualitatifs	Avoir plus de personnel pour subvenir aux besoins des clients			La responsable a été muté sur 2 magasins donc moins d'heure sur la surface de vente et 1 seule employés
	Avoir plus de produits simples avec des couleurs basiques			Sur la collection été-printemps des basiques ont pu être apercevoir
	Proposer plus d'articles avec différentes tailles et morphologie			Plusieurs coupe de vêtement peuvent aller jusqu'au
Quantitatifs	Avoir plus de stock sur les produits			Dès a présent il reçoivent 2 taille par article.
	Proposer une gamme de chaussures			Armand Thiery ne propose pas de chaussures
	Écouler les anciennes collections stocké dans la réserve			Une promotion a été faite « Les bonnes affaires » pendant plus d'un mois avec de grandes réductions pouvant aller jusqu'à -70%

## Données chiffrées

### Positionnement

Les produits sont-ils bien positionnés dans le magasin avec une présentation de plusieurs produits ?



### Choix

Pensez-vous avoir un large choix de produits et de couleurs ?



### Fidélité

Êtes-vous satisfait de notre programme de fidélité ?



### Vitrine

Les vitrines sont-elles attrayantes et faites régulièrement ?



### Accueil

L'accueil des vendeuses dans le magasin et leurs conseils ?



### Propreté

Le magasin est-il toujours propre, les cabines, les meubles et les différentes surfaces de vente ?

Sur 30 personnes interrogées

## Mesure et analyse des résultats:

---



Les clients ont pensé être une très bonne idée, afin de pouvoir recueillir leur point de vue personnel et de connaître leurs besoins. Mais certains ne voulaient pas participer pour ne pas donner leurs informations personnelles.

---



Cette action m'a permis d'en apprendre plus sur les clients, de connaître leurs besoins mais aussi leurs choix de vie.



## Bilan :

Il est important pour l'enseigne de connaître leurs clients mais aussi leurs besoins alors oui cette opération peut-être reproposer.



Je pense qu'il faudrait plus s'implifier le sondage pour qu'il soit compréhensif pour tous les clients et de choisir des périodes avec plus de clients dans l'enseigne.

## Autoévaluation :



Les difficultés que j'ai rencontré :	Apports personnels	Apport professionnels
J'ai rencontré certaines difficultés pendant mon action. Premièrement mon stage c'est dérouler pendant les manifestations à Rouen donc très peu de clients par jours. Tant dis que le mois de mars est le mois le plus calme pour le magasin donc moins de chiffre d'affaires.	Personnellement je n'ai pas apprécié mon dernier stage dans cette entreprise pourtant le précédant c'était très bien dérouler. Mon action c'est bien dérouler avec le peu de clients en magasin, et pour finir je n'ai du tout apprécié l'ambiance de l'équipe.	Une très bonne implication dans le projet et une bonne présentation dans le travail. Toute fois s'investir plus auprès des clients et suivre leur parcours rayon-cabine.