



**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**

Rappel des éléments de la feuille de route



Problématique de départ

- Engager plus de CDD afin d'être le plus disponible pour les clients
- Proposer plus de produits basiques, simple et unis
- Proposer plus de modèles, couleurs, motifs et coupes

Mission de FDRC confiée

Faire un questionnaire de satisfaction sur la tranche d'age, le rapport qualité/prix, la fréquence d'achat, l'acceuil etc puis faire des statistiques .

Objectifs quantitatifs

- Mieux connaître sa clientèle.
- Interroger maximum 100 personnes.
- Recueillir des informations sur le client.

Objectifs qualitatifs

- Évaluer les points de satisfaction et d'insatisfaction.
- Connaître leur point de vue, leurs besoins.
- Améliorer le point de vente.

Rappel DU CADRE ORGANISATIONNEL (L'ENTREPRISE)

Présentation de
Armand Thiery

Armant Thiery homme



Activité principale : Prêt à porter homme

Type de commerce : Intégré

Taille : 240,98 m2

Directeur : René GERGELE

Nombre d'employés : 3

**Situation géographique :
Commerce de proximité**

**Période de stage du
06/03/2023 au 01/04/2023**

Plan de l'environnement commercial





MA CONTRIBUTION A L'OPERATION DE FDRC

Planning des tâches accomplies

PLANNING

MARS 2023

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
		1	2	3	4	5
6	7 PRÉPARATION DU QUESTIONNAIRE SUR FEUILLE	8	9 RECUEIL DE L'AVIS DES EMPLOYÉES	10	11 RECHERCHE D'UNE APPLICATION POUR NUMÉRISER LE QUESTIONNAIRE	12
13 RECHERCHE D'UNE APPLICATION POUR LE QUESTIONNAIRE NUMÉRIQUE	14 MODIFICATION DE QUELQUE QUESTIONS	15 RECHERCHE DE L'APPLICATION POUR NUMÉRISER LE QUESTIONNAIRE	16 RECHERCHE DE L'APPLICATION POUR NUMÉRISER LE QUESTIONNAIRE	17 RÉALISATION DU QUESTIONNAIRE SUR L'APPLICATION DRAG'N SURVEN	18 AVIS DE LA RESPONSABLE ET TEST DU QUESTIONNAIRE	19
20 RETAIRE LE QUESTIONNAIRE CAR PROBLÈME AVEC L'APPLICATION	21 RECHERCHER D'UNE APPLICATION SUITE A UN DYSFONCTIONNEMENT	22 RECHERCHE D'UNE NOUVELLE APPLICATION	23 RÉALISATION DU QUESTIONNAIRE SUR L'APPLICATION QUICKTAP	24 CRÉATION D'UN QR CODE ET D'UNE AFFICHE	25 IMPRESSION DE L'AFFICHE	26
27	28	29	30	31	1 AVRIL	2 AVRIL
JE SUIS INTERVENU AUPRES DES CLIENTS QUI ÉTAIENT PRÉSENTS DANS LE MAGASIN AFIN DE RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE DU 27 MARS AU 2ÈRE AVRIL						

Réalisation de l'affiche pour le questionnaire



Questionnaire qui apparaît grâce au QR code

ARMAND
THIERY

1) Sexe(s) ?

<input type="checkbox"/> Homme	<input type="checkbox"/> Femme
--------------------------------	--------------------------------

2) Votre tranche d'âge ?

<input type="checkbox"/> 18 ans - 30 ans
<input type="checkbox"/> 31-50
<input type="checkbox"/> 51 et plus

3) En général, assistez-vous régulièrement ?

<input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non

4) Le rapport qualité/prix vous paraît...

<input type="checkbox"/> Excellent
<input type="checkbox"/> Très bon
<input type="checkbox"/> Bien
<input type="checkbox"/> Mauvais

5) Nos produits sont-ils faciles d'accès ?

<input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non

6) Selon vous, notre magasin est-il bien agencé ?

<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Oui

7) Quelles sont vos attentes en venant dans notre magasin ?

<input type="checkbox"/> Produits de bonne qualité
<input type="checkbox"/> Un large choix de produits
<input type="checkbox"/> Des promotions

8) Quels produits aimez-vous voir dans notre magasin ?

Exemple de réponse :

9) A quelle fréquence venez-vous dans notre magasin ?

<input type="checkbox"/> Une fois par semaine
<input type="checkbox"/> Plus d'une fois par semaine
<input type="checkbox"/> 1 fois par mois
<input type="checkbox"/> Plus d'une fois par mois

10) Les employés sont-ils accueillants et agréables ?

<input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non

11) Y a-t-il assez de choix sur les coupes ?

<input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

HUMAINS

- **Moi-même**
- **La responsable**
- **Les employés**

MATERIELS

- **Tablette**
- **Feuille pour les affiches**

COMMUNICATION

- **Voix oral**
- **Affiche**

DIGITAUX

- **Tablette**

MESURE ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Bilan général

OBJECTIFS	Rappel des objectifs	Atteint 	Non atteint 	Pourquoi ?
Quantitatifs	Mieux connaître sa clientèle.	 		
	Interroger maximum 100 personnes.		 	85 personnes sur 100 interrogé peu de clientèle à cause des manifestations
	Recueillir des informations sur le client	 		
Qualitatifs	Évaluer les points de satisfaction et d'insatisfaction.	 		
	Connaître leur point de vue, leurs besoins.	 		
	Améliorer le point de vente	 		

**Statistique
questionnaire**

1) HOMME/FEMME



65 % HOMMES

35 % FEMMES

2) TRANCHE D'ÂGE



20 % de 18-30 ans



60 % de 31-50 ans



20 % de 50 ans et plus

3) TAILLE



95 % oui



5 % non

4) QUALITÉ/PRIX

- 30 % excellente
- 50 % très bon
- 20% bon
- 0 % mauvais

5) PRODUITS FACILE D'ACCÈS

- 80 % oui
- 20 % non

6) MAGASIN BIEN AGENCÉ

- 90 % oui
- 10 % non

7) LES ATTENTES DANS NOTRE MAGASIN

- 40 % produits de bonne qualité
- 50 % un large choix de produits
- 10 % les promotions

8) PRODUITS QU'ILS AIMERAIENT VOIR DANS NOTRE MAGASIN

10 personnes sur 85 veulent des chaussures

20 personnes sur 85 veulent des vêtements unis

5 personnes sur 85 veulent des broches

26 personnes sur 85 veulent plus de choix sur les costumes

24 personnes sur 85 veulent plus de couleurs sur les costumes

10) LA FRÉQUENCE QU'ILS VIENNENT DANS NOTRE MAGASIN

- 10 % une fois par semaine
- 30 % plus d'une fois par semaine
- 50 % une fois par mois
- 10 % plus d'une fois par mois

11) L'ACCUEILLES ET L'ACCESSIBILITÉS DES EMPLOYÉS



80 % oui



20 % non

12) ASSEZ DE CHOIX SUR LES COUPES



40 % oui



60 % non

Ce que cette action m'a permis de recueillir comme informations sur les clients

Les clients ont trouvé que c'était une bonne idée, le fait de s'intéresser à eux de leur avis et de leurs besoins sa nous à permis d'identifier leur insatisfaction pour ensuite améliorer les points négatifs de connaitre un peu plus nos clients, mais certains clients ne voulaient pas répondre au questionnaire .

Comment l'action a été perçue par les clients

Les clients ont trouvé le questionnaire intéressant car ils ont pu donner leurs avis que se soit positif ou négatif dire ce qu'ils souhaiteraient voir dans notre magasin et une possibilité d'améliorations.

Bilan :

Selon moi il faut repropser cette opération car il est important pour une enseigne d'analyser les besoins de la clientèle, de faire des changement s'il est nécessaire et d'améliorer certains points .

Peut être poser plus de questions pertinentes afin de vraiment savoir ce qu'il pourrait être amélioré, choisir une période où y'a plus de monde



AUTOÉVALUATION

Les difficultés que j'ai
rencontré

- **Trouver une application pour faire le questionnaire .**
- **Problèmes d'informatique .**
- **intérogger les clients .**
- **Manifestations donc très peu de clients.**
- **mois de mars plutôt calme chaque années .**

Apports personnels

Mon action c'est bien dérouler même si on à eu très peu de clientèles causer par les manifestations, j'aurais voulu apprendre de nouvelle choses durant ce dernier stage. Je n'ai pas du tout aimer l'ambiance dans l'équipes

Apports personnels

Mon action c'est bien dérouler même si on à eu très peu de clientèles causer par les manifestations, j'aurais voulu apprendre de nouvelle choses durant ce dernier stage. Je n'ai pas du tout aimer l'ambiance dans l'équipes

Apports professionnels

**Une très bonne implication et une bonne
présentation dans le travail effectué en
revanche prendre plus confiance en sois.**