NOM, Prénom

LOGO DE L’ENSEIGNE

**Baccalauréat professionnel Métiers du Commerce et de la Vente**

OPTION A

Épreuve E33 : Fidélisation de la Clientèle et/ou Développement de la Relation Clients

Lycée Professionnelle Louise Michel Académie de Créteil

**Consignes pour réaliser votre dossier E33**

**Première phase** : présentation par le candidat **(10 minutes maximum)**

Le candidat présente, à l’aide d’un outil de présentation numérique de son choix, l’analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) et celle de son organisation qui aboutit à deux propositions d’actions de FDRC dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l’organisation.

**Seconde phase** : entretien avec le candidat **(10 minutes maximum)**

L’entretien vise à approfondir l’exposé présenté par le candidat.

À la fin de cet oral, la commission d’interrogation se concerte et remet au candidat une feuille de route qui précisera l’action de FDRC retenue et à mettre en œuvre.

Vous passerez donc un premier oral lors de votre première PFMP et présenterez les deux actions que vous souhaitez mettre en place. Vous les réaliserez toutes les deux ou une seule pour pouvoir en présenter une lors de l’oral qui se déroulera au lycée.

Dès votre arrivée dans votre entreprise, expliquez à votre tuteur cette épreuve. Vos professeurs prendront également rendez-vous pour pouvoir présenter les travaux que vous devrez réaliser.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez le modèle du dossier que vous remettrez le jour de la phase 2.

Sommaire

**I/ Présentation de l’enseigne** :

**II/ Diagnostic des actions :**

**III/ Proposition de deux actions FDRC :**

**I/ Présentation de l’enseigne :**

**1°/ Présentation** :

|  |  |
| --- | --- |
| **Enseigne** |  |
| **Adresse** |  |
| **Téléphone** |  |
| **Site internet** |  |
| **Effectif** |  |
| **Responsable** |  |
| **surface** |  |
| **Forme de commerce** |  |
| **Forme juridique** |  |
| **Secteur d’activité** |  |

**2°/ Gamme de produit:**

|  |
| --- |
|  |

**Largeur Profondeur**

**3°/ Profil clientèle** :

|  |  |
| --- | --- |
| **Age** |  |
| **Sexe** |  |
| **Type de produits consommés** |  |
| **Panier moyen/Budget alloué** |  |
| **Fréquence d’achat** |  |
| **Motivations d’achat** |  |
| **Freins à l’achat** |  |
| **Lieu d’achat** |  |
| **Les influenceurs** |  |

**4°/ La concurrence :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Concurrence indirecte** |  |
| **Concurrence indirecte** |  |

**5°/Zone d’activité :**

(insérez ci-dessous une carte géographique)

**6°/ les outils numériques**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OUTILS** | **Présents dans**  **l’organisation** | **Utilisés en PFMP**  **(Précisez votre expérience d’utilisation)** |
| **Solution CRM** |  |  |
| **Chatbot** |  |  |
| **Application** |  |  |
| **mobile** |  |  |
| **Instagram** |  |  |
| **Facebook** |  |  |
| **Autre réseau** |  |  |
| **social** |  |  |
| **(précisez)** |  |  |
| **Site web** |  |  |
| **Flash code** |  |  |
| **Borne/Automate** |  |  |
| **Ordinateur** |  |  |
| **Smartphone** |  |  |
| **Tablette** |  |  |
| **Carte de fidélité** |  |  |
| **Forum** |  |  |
| **Autres : précisez** |  |  |

II/ Diagnostic des actions FDRC :

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes observations et mes interrogations** |  |
| **Existe-t-il déjà des actions de fidélisation**  **et quelles sont-elles ?** |  |
| **Qu’est-ce que je peux améliorer ou apporter dans le domaine de la fidélisation et le développement de la relation client et comment les mettre en œuvre ?** |  |
| **Quel planning ?** |  |
| **Quel type de clientèle est ciblé ?** |  |
| **Les réseaux sociaux sont-ils exploités ?**  **Lesquels ?**  **Puis-je proposer des créations à mon tuteur ?** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Forces** | **Faiblesses** |
| **Quelles sont les forces de mon entreprise ?**  **Comment l’entreprise se différence dans ses actions de fidélisation ?**  **Quels sont les indicateurs utilisés ?** | **J’ai constaté dans mon entreprise :**  **Au niveau des actions de fidélisation :**  **Au niveau des réseaux sociaux**  **Au niveau de l’actualisation du SIC** |
| **Opportunités** | **Menaces** |
|  |  |

**Les forces Les faiblesses**

**III/ Proposition de deux actions FDRC** :

|  |  |
| --- | --- |
| **Proposition 1** | **Proposition 2** |
| Mon projet sera de mettre en place : | Mon projet sera de mettre en place |
| Il pourra permettre de | Il pourra permettre de |
| Cible visée : | Cible visée : |
| Les objectifs | Les objectifs |

**EXEMPLES D’ACTIONS DE FDRC**

• JEUX CONCOURS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

• EMAILING

• CHATBOT

• OPÉRATION DE PROMOTION /ANIMATION

• LE PARRAINAGE

• LA CARTE DE FIDÉLITÉ

• CRÉER UNE PAGE FACEBOOK

• LA CRÉATION D’UN BLOG

• LA COMMUNICATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

• UNE ENQUETE DE SATISFACTION

• PHONING

• PERSONAL SHOPER AUX CABINES INVITATIONS

• COMMUNITY MANAGER

• RÉPONSES AUX COMMENTAIRES RÉSEAUX SOCIAUX

• DÉGUSTATION

• PLAQUETTE DE L’ENTREPRISE (permet de présenter les dernières campagnes réalisées etc.)

• OPÉRATION DE ZONING