

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2016
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

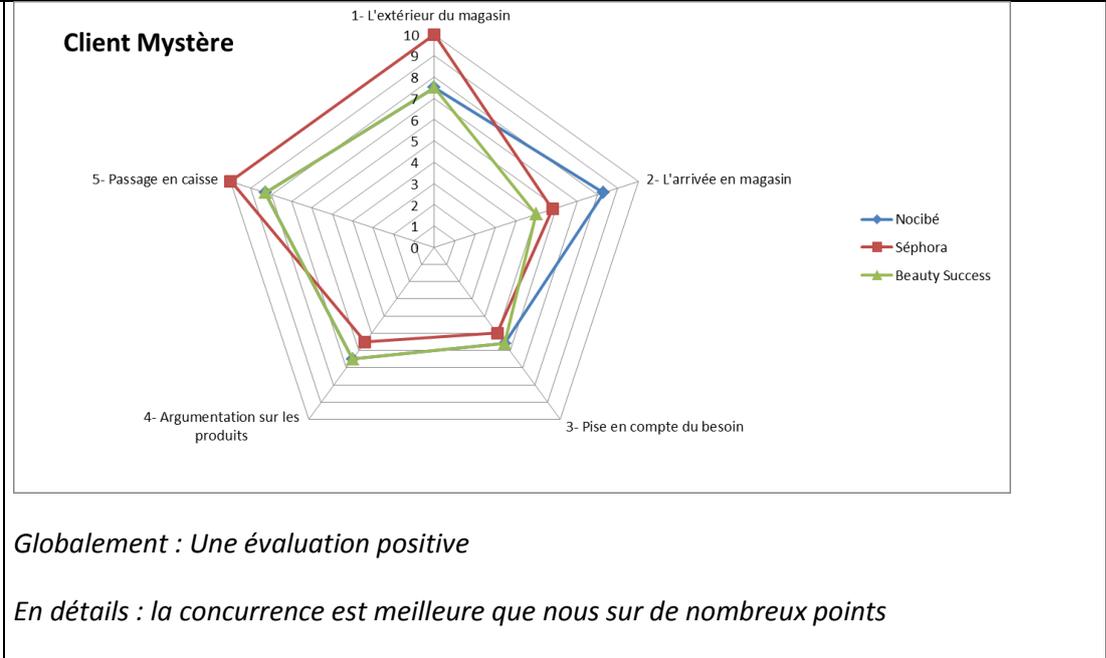
Fiche d'activités professionnelles n°1

<u>CANDIDATE</u> NOM : PRENOM :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
--	--

Titre de la mission		Client Mystère	
Date et durée		<i>Mars 2014 – Septembre 2014</i>	
Le contexte professionnel : pourquoi ?		<i>Les seules choses qui permettent de se différencier des concurrents sont la vente et les conseils</i>	
Les objectifs poursuivis :		<i>Objectif qualitatif : Analyser le personnel et les méthodes de ventes</i>	
Les cibles		<i>Les conseillères</i>	
Les moyens (Outils et Méthodes)		<i>- Scenario</i> <i>- La grille d'évaluation</i>	
Logiciels utilisés			
Moyen 1 : Recherches documentaires	Interne	<i>Les chiffres des clients mystère dans Nocibé Montauban, sud-ouest et France</i>	
	Externe	<i>Source1 : http://www.qualite.qc.ca/centre-des-connaissances/fiches-outils-detaillees/client-mystere</i>	<i>Client mystère sa fonction</i>
		<i>Source2 : http://fr.scribd.com/doc/86956680/10-Organiser-Une-Operation-Client-Mystere</i>	<i>Organiser une mission client mystère</i>

<p>Moyens 2 : Le plan d'action</p> <p>à développer sous forme d'une liste des tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Création du scénario (Annexe) - Choisir les critères d'évaluations (Annexe) - Créer la grille d'évaluation (Annexe) - Définition du jour et de l'heure de passage dans le magasin - Evaluer la conseillère en magasin en suivant le scénario (Annexe) - Analyser les grilles d'évaluations (Annexe) - Comparer les méthodes de ventes (Annexe)
---	--

<p>Les résultats obtenus (Constats):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tableaux de calculs - photos - résultats enquêtes - création des supports de communication



<p>Analyses</p>

Causes :

- Manque de formations pour le passage en caisse
- les salariés sont souvent occupés par des clients -> beaucoup de passage dans la galerie marchande

Conséquences :

les clients ne veulent pas rentrer dans le magasin -> perte de clients et du CA

Solutions et préconisations :

- Former les salariés sur le passage en caisse, ne pas oublier de présenter les avantages de la carte de fidélité
- Avoir au moins une salariée de libre dans le magasin pour s'occuper des clients qui arrivent → il faut donc revoir les plannings

Limites :

- Limite du nombre de salariés dans le magasin
- Limite financière pour embaucher une personne de plus dans le magasin et pour payer la formation

<u>CANDIDATE</u> NOM : PRENOM :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE
--	--

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)	
Compétence 41 Vendre	
411 Préparer l'entretien de vente	
412 Établir le contact avec le client	
413 Argumenter	
414 Conclure la vente	
Compétence 42 Assurer la qualité de service à la clientèle	
421 Accueillir, informer et conseiller	
422 Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle	
423 Suivre la qualité des prestations	X
Compétence 53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	
531 Agencer la surface de vente	
532 Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services	
533 Assurer la qualité de l'information sur le lieu de vente	
Compétence 54 Dynamiser l'offre de produits et de services	
541 Organiser des actions de promotion des ventes	
542 Organiser des animations sur le lieu de vente	
Compétence 6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale	
C61- Assurer la veille commerciale	
611 Repérer les sources documentaires	
612 Sélectionner les informations	
613 Mettre à disposition les informations	
C62- Réaliser et exploiter des études commerciales	
621 Concevoir et mettre en œuvre des études commerciales	X
622 Analyser les informations commerciales issues d'études et exploiter les résultats	X
C63- Enrichir et exploiter le système d'information commercial	
631 Mettre à jour les données du système d'information commercial	
632 Interroger le système d'information commercial	
C64- Intégrer les technologies de l'information dans son activité	
641 Organiser son activité	X
642 Organiser l'activité de l'équipe commerciale	