L'EVALUATION D'UNE PROMOTION ET D'UNE ANIMATION

Objectifs :

- Décrire les outils de mesures permanents et ponctuels de la satisfaction de la clientèle
- Identifier les exploitations possibles de remontées d'informations
- Déterminer le contexte, les interlocuteurs, les objectifs des situations de communication
- Caractériser le fonctionnement d'un groupe
- Différencier les types de message
- Indiquer la hiérarchie et souligner la pertinence des informations à transmettre

Situation professionnelle :

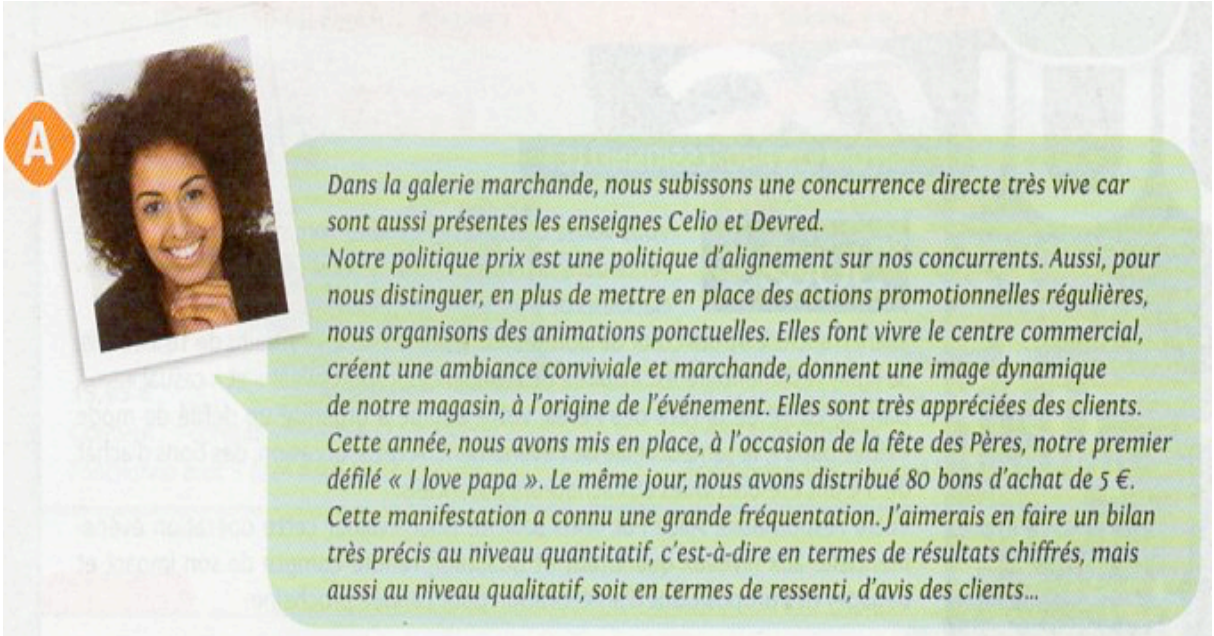
Vous venez de commencer à travailler comme conseiller(ère) de vente dans la boutique Jules implantée au centre commercial Les Arcades de Noisy Le Grand (93).

Votre franchise a pour cœur de cible les jeunes et les adultes urbains de 18 à 40 ans. Sa ligne vestimentaire est inspirée des tendances « sportwear » et « casual ».

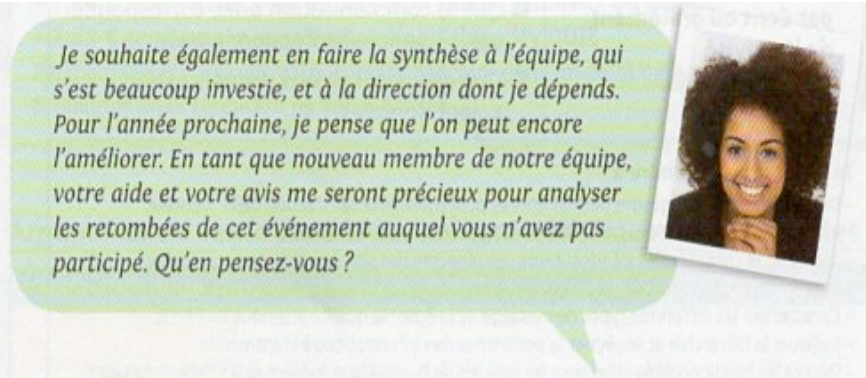
Dans le cadre de la fête des pères, votre équipe a organisé un défilé de mode « I love papa », le samedi veille de l'événement. A cette occasion, des bons d'achat de 5€ ont été distribués aux acheteurs potentiels.

Votre responsable vous sollicite pour évaluer cette opération évènementielle aux niveaux quantitatif et qualitatif, rendre compte de son impact et dégager des propositions d'amélioration pour l'année prochaine.

I- Repérer les points forts et les points faibles



1- Indiquez quels sont les enjeux de cette action commerciale.



2- Dîtes pour quelles raisons votre tuteur vous sollicite.

3- Déduisez qui, au final, aura la responsabilité de ce bilan (vous ou votre responsable ?) et pour quelle raison.

4- Expliquez pourquoi, à votre avis, votre responsable pense qu'il est important de communiquer ce bilan à son équipe.

B

De : afol@jules-cc-oasis.fr
À : conseiller@jules-cc-oasis.fr
Objet : Bilan OP « I love papa »
Relevé compteur trafic clients, relevé des caisses, avis des internautes, résultats enquête clients

Bonjour,

Je vous envoie comme convenu divers documents en vue de réaliser le bilan de notre OP « I love papa » du mois de juin (documents 1 à 5).
Merci de surligner les informations importantes parmi les données chiffrées, les avis des clients et de l'équipe.
Vous distinguerez par deux couleurs les points forts et les points faibles.

Bien cordialement,
Alice Fol

Document 1

Relevé compteur des entrants

Nombre d'entrants	Samedi J-14	Samedi J-7	Jour J	Samedi J+7	Samedi J+14
10 h-14 h	37	29	80	38	39
14 h-19 h	98	83	145	91	86
TOTAL	.....	.....	.....	.....	.....

Document 2

Relevé caisses/CA journalier

CA réalisé	Samedi J-14	Samedi J-7	Jour J	Samedi J+7	Samedi J+14
10 h-14 h	1 458,55	915,60	1 828,90	3 006,91	1 405,75
14 h-19 h	3 899,20	3 410,25	4 723,40	4 988,30	3 742,10
TOTAL	.....	.....	.....	.....	.....

- Au total, 65 bons d'achat ont été encaissés.
- Objectif annuel recrutement carte de fidélité :
  4,61 cartes par conseiller et par jour.
  Le jour J, notre équipe comprenait 6 conseillers de vente.
  Nous avons ouvert 21 cartes de fidélité.

Document 3

Extraits des messages laissés par la communauté Jules sur Facebook et le site Internet de la boutique Jules de Pusey

Like

Thomas Augé
Super défilé !!

Mathieu Boulay
Musique de OUFF !!

Iléane Cousin
Tenues hyper chic !! I love les mannequins trop beaux !!!

Alice Debord
Trop bruyant et pas de place pour s'asseoir. C'est dommage car l'ambiance était bonne.

Fanny Dupard
Merci pour le bon d'achat... J'ai dévalisé le magasin pour mon chéri !!!

Karen Germain
J'ai adoré votre défilé : tenues, musiques, déco...
Tjs d'aussi bonnes idées et une équipe dynamique.
Félicitations d'une cliente plus que fidèle.

William Ghozahiel
Trop de monde devant le podium. On avait du mal à voir !

Document 4

Résultats de l'enquête de satisfaction portant sur 200 clients (année N)

JULES	Nombre de notes		
	de 0 à 10	de 10 à 15	de 15 à 20
Accueil de l'équipe de vente	23	42	135
Conseils de l'équipe de vente	19	52	129
Propreté et rangement du magasin	3	19	178
Choix en magasin	70	61	69
Promotions proposées	16	16	68
Animations : défilé, jeu...	21	25	54
Ambiance	26	29	145
Encaissement	11	36	153

Document 5

Réunion débriefing J+1 avec l'équipe

Je suis vraiment déçue car j'étais en caisse pendant le défilé et je n'ai pas pu y assister. Les clients étaient ravis de la manifestation. J'ai encaissé 37 bons d'achat le samedi.

C'était la bousculade en coulisse. Certains mannequins ont défilé avec des tenues incomplètes car on ne retrouvait pas leurs accessoires.

Certains clients auraient aimé s'asseoir. Au moment de distribuer les bons d'achat, c'était difficile de savoir à qui les donner car je n'avais eu aucune consigne. J'en ai distribué dans la boutique et autour du podium. J'aurais pu aussi en distribuer la veille pour faire venir les clients. Une cliente habituelle était déçue car je n'en avais plus pour elle.

Le défilé a respecté son timing. La musique correspondait bien à notre clientèle. L'équipe de mannequins était très pro.

Les produits présentés lors du défilé ont vu leurs ventes augmenter de 10 à 25 %. J'ai été en rupture de stock pour les ceintures et les boutons de manchettes.

II- Synthétiser les informations recueillies

C

MESSAGE

Date : Aujourd'hui

De : Alice Fol

À : Conseiller

Objet : Bilan OP « I love papa »

Afin de synthétiser l'ensemble des informations importantes concernant l'animation « I love papa », je vous serais reconnaissante de bien vouloir réaliser, si possible sur Excel, les calculs suivants :

- Totaux du nombre d'entrants et du CA réalisé les samedis (compléter les totaux des documents 1 et 2)
- Taux d'évolution du nombre d'entrants et des CA réalisés chaque semaine
- Taux de retour des bons d'achat le jour J et en fin de période promotionnelle
- Panier moyen du jour J
- Nombre moyen de recrutements des cartes de fidélité par conseiller le jour J
- % des notes des clients sur les promotions et les animations

Pour chaque point, n'oubliez pas de proposer un commentaire général.

Alice Fol

III- Rendre compte par écrit et oralement de l'activité et des résultats

D

De : afol@jules-cc-oasis.fr
À : conseiller@jules-cc-oasis.fr
Objet : Bilan OP « I love papa »
Modèle de note interne

Bonjour,

Merci de rédiger une note interne, sur le modèle ci-joint (document 6), afin que je puisse la communiquer à l'ensemble de l'équipe de conseillers.

Elle devra suivre le plan suivant :
I. Appréciation des données quantitatives
II. Appréciation des données qualitatives
1. Par les clients
2. Par l'équipe
Conclusion

Soyez bref et synthétique.
N'oubliez pas de les remercier pour leur implication.

Bien cordialement,

Alice Fol

Une fois la note interne complétée, pourriez-vous préparer un diaporama sur PowerPoint pour présenter le résultat de cette manifestation à notre franchiseur ?

Merci !

Document 6

NOTE INTERNE

De :
À :
Date :
Objet :

Le premier défilé « I love papa », organisé cette année à l'occasion de la fête des Pères, a connu une grande fréquentation. Cette animation était couplée avec la distribution de bons d'achat.

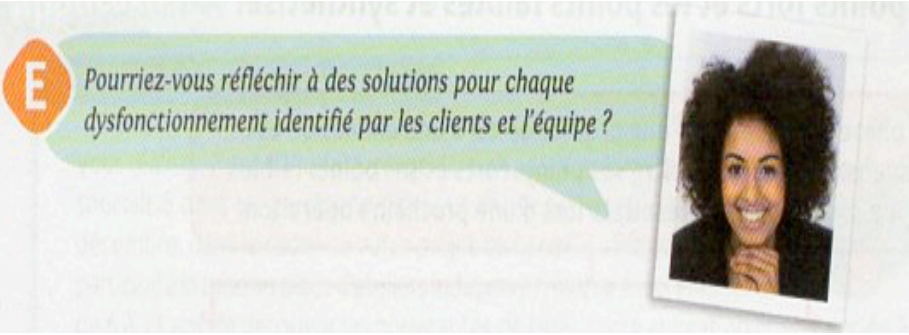
I. Appréciation des données quantitatives

II. Appréciation des données qualitatives
– Nos clients :

– Notre équipe :

En conclusion, …

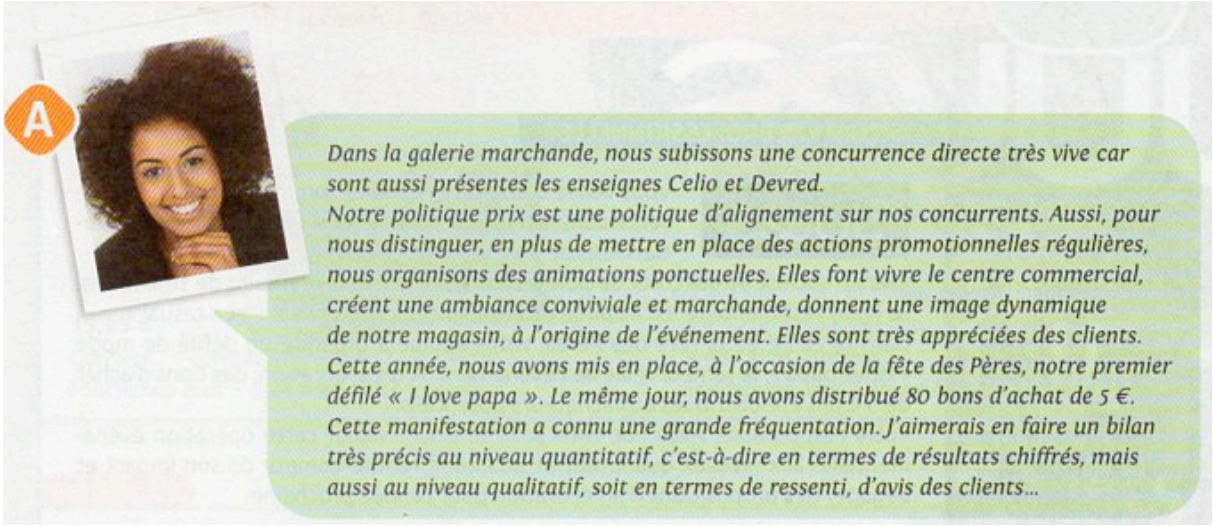
IV- Proposer des améliorations



	Dysfonctionnements	Solutions proposées
Dysfonctionnements identifiés par les clients		
Dysfonctionnements identifiés par l'équipe		

L'EVALUATION D'UNE PROMOTION ET D'UNE ANIMATION - CORRIGÉ

I- Repérer les points forts et les points faibles



1- Indiquez quels sont les enjeux de cette action commerciale.

Les enjeux sont de se distinguer de la concurrence, créer l'événement dans la galerie marchande, donner une image dynamique du point de vente, attirer de nouveaux clients et fidéliser la clientèle actuelle.

2- Dîtes pour quelles raisons votre tuteur vous sollicite.

Je suis sollicité(e) pour mes connaissances et compétences liées au Bac pro Commerce, pour ma neutralité (car je ne connais personne pour le moment).

3- Déduisez qui, au final, aura la responsabilité de ce bilan (vous ou votre responsable ?) et pour quelle raison.

Au final, c'est la responsable qui a la responsabilité de ce bilan parce que c'est elle qui dirige le magasin.

4- Expliquez pourquoi, à votre avis, votre responsable pense qu'il est important de communiquer ce bilan à son équipe.

Ce bilan doit être communiqué à l'équipe afin de la motiver et améliorer ses résultats dans le futur.

B

De : afol@jules-cc-oasis.fr
À : conseiller@jules-cc-oasis.fr
Objet : Bilan OP « I love papa »
Relevé compteur trafic clients, relevé des caisses, avis des internautes, résultats enquête clients

Bonjour,

Je vous envoie comme convenu divers documents en vue de réaliser le bilan de notre OP « I love papa » du mois de juin (documents 1 à 5).
Merci de surligner les informations importantes parmi les données chiffrées, les avis des clients et de l'équipe.
Vous distinguerez par deux couleurs les points forts et les points faibles.

Bien cordialement,
Alice Fol

Document 1. Relevé compteur des entrants

Nombre d'entrants	Samedi J-14	Samedi J-7	Jour J	Samedi J+7	Samedi J+14
10h-14h	37	29	80	38	39
14h-19h	98	83	145	91	86
TOTAL	**135**	**112**	**225**	**129**	**125**

Document 2. Relevé caisses/CA journalier

CA réalisé	Samedi J-14	Samedi J-7	Jour J	Samedi J+7	Samedi J+14
10h-14h	1 458,55	915,60	1 828,90	3 006,91	1 405,75
14h-19h	3 899,20	3 410,25	4 723,40	4 988,30	3 742,10
TOTAL	**5 357,75**	**4 325,85**	**6 552,30**	**7 995,21**	**5 147,85**

- Au total, [illegible] d'achat ont été [illegible].
- Objectif annuel recrutement carte de fidélité : 4,61 cartes par conseiller et par jour.
  Le jour J, notre équipe comprenait 6 conseillers de vente.
  Nous avons ouvert [illegible].

Document 3

Extraits des messages laissés par la communauté Jules sur Facebook et le site Internet de la boutique Jules de Pusey

Like

Thomas Augé
Super défilé !!

Mathieu Boulay
Musique de OUFF !!

Iléane Cousin
Tenues hyper chic !! I love les mannequins trop beaux !!!

Alice Debord
Trop bruyant et pas de place pour s'asseoir. C'est dommage car l'ambiance était bonne.

Fanny Dupard
Merci pour le bon d'achat... J'ai dévalisé le magasin pour mon chéri !!!

Karen Germain
J'ai adoré votre défilé : tenues, musiques, déco... Tjs d'aussi bonnes idées et une équipe dynamique. Félicitations d'une cliente plus que fidèle.

William Ghozahiel
Trop de monde devant le podium. On avait du mal à voir !

Document 4

Résultats de l'enquête de satisfaction portant sur 200 clients (année N)

JULES	Nombre de notes		
	de 0 à 10	de 10 à 15	de 15 à 20
Accueil de l'équipe de vente	23	42	135
Conseils de l'équipe de vente	19	52	129
Propreté et rangement du magasin	3	19	178
Choix en magasin	70	61	69
Promotions proposées	16	16	68
Animations : défilé, jeu...	21	25	54
Ambiance	26	29	145
Encaissement	11	36	153

Document 5

Réunion débriefing J+1 avec l'équipe

Je suis vraiment déçue car j'étais en caisse pendant le défilé et je n'ai pas pu y assister. Les clients étaient ravis de la manifestation. J'ai encaissé 37 bons d'achat le samedi.

C'était la bousculade en coulisse. Certains mannequins ont défilé avec des tenues incomplètes car on ne retrouvait pas leurs accessoires.

Certains clients auraient aimé s'asseoir. Au moment de distribuer les bons d'achat, c'était difficile de savoir à qui les donner car je n'avais eu aucune consigne. J'en ai distribué dans la boutique et autour du podium. J'aurais pu aussi en distribuer la veille pour faire venir les clients. Une cliente habituelle était déçue car je n'en avais plus pour elle.

Le défilé a respecté son timing. La musique correspondait bien à notre clientèle. L'équipe de mannequins était très pro.

Les produits présentés lors du défilé ont vu leurs ventes augmenter de 10 à 25 %. J'ai été en rupture de stock pour les ceintures et les boutons de manchettes.

II- Synthétiser les informations recueillies

C **MESSAGE**

Date : Aujourd'hui

De : Alice Fol

À : Conseiller

Objet : Bilan OP « I love papa »

Afin de synthétiser l'ensemble des informations importantes concernant l'animation « I love papa », je vous serais reconnaissante de bien vouloir réaliser, si possible sur Excel, les calculs suivants :

- Totaux du nombre d'entrants et du CA réalisé les samedis (compléter les totaux des documents 1 et 2)
- Taux d'évolution du nombre d'entrants et des CA réalisés chaque semaine
- Taux de retour des bons d'achat le jour J et en fin de période promotionnelle
- Panier moyen du jour J
- Nombre moyen de recrutements des cartes de fidélité par conseiller le jour J
- % des notes des clients sur les promotions et les animations

Pour chaque point, n'oubliez pas de proposer un commentaire général.

Alice Fol

ACTIVITÉ C

Le corrigé sous Excel est disponible sur le site compagnon de l'ouvrage : www.nathan.fr/bacpro3ans-commerce.

Totaux du nombre d'entrants (document 1)

Le nombre d'entrants est de 225 le jour J, soit le plus élevé de la période analysée. Les bons d'achat ont permis d'augmenter le trafic.

Totaux du CA du jour J et jour J+7 (document 2)

Le CA du jour J est de 6 552,30 € et celui de J+7de 7 995,21 €. Ce sont les CA les plus élevés de la période analysée. Les bons d'achat ont donc permis d'augmenter le CA. Ils ont eu des répercussions également sur la semaine suivant la promotion.

Taux de retour des bons d'achat

Jour J : 37 / 80 = 46,25 %
Fin de période promotionnelle : 65 / 80 = 81,25 %
Le taux de retour des bons d'achat est très satisfaisant.

Panier moyen jour J : 6 552,30 / 225 = **29,12 €**

Le panier moyen n'a pas augmenté le jour J mais diminué. C'est le plus bas de la période analysée. L'équipe de vente a dû certainement plus se concentrer sur le déroulement du défilé que sur les ventes. Cependant, il a fortement augmenté le samedi suivant.

Notes des clients

- Sur les promotions : 16 + 68 = 84 %
- Sur les animations : 25 + 54 = 79 %

Les notes des clients sur les promotions et les animations sont majoritairement supérieures à 10 sur 20.

• Recrutement / conseiller

© Nathan

20/6 = 3,5 cartes/conseiller

III- Rendre compte par écrit et oralement de l'activité et des résultats

D

De : afol@jules-cc-oasis.fr
À : conseiller@jules-cc-oasis.fr
Objet : Bilan OP « I love papa »
Modèle de note interne

Bonjour,

Merci de rédiger une note interne, sur le modèle ci-joint (document 6), afin que je puisse la communiquer à l'ensemble de l'équipe de conseillers.

Elle devra suivre le plan suivant :
I. Appréciation des données quantitatives
II. Appréciation des données qualitatives
1. Par les clients
2. Par l'équipe
Conclusion

Soyez bref et synthétique.
N'oubliez pas de les remercier pour leur implication.

Bien cordialement,

Alice Fol

Une fois la note interne complétée

ACTIVITE D

Note interne

De : *Vos nom et prénom*
À : L'équipe des conseillers
Date : //
Objet : Bilan OP « I love papa »

Le premier défilé « I love papa », organisé cette année à l'occasion de la fête des Pères, a connu une grande fréquentation. Cette animation était couplée avec la distribution de bons d'achat.

I. Appréciations des données quantitatives
Elles sont très positives :
– Le jour J, le nombre des entrants était de 225, soit largement supérieur au nombre d'entrants habituel un samedi.
– Le CA a également augmenté de façon significative le samedi de l'animation mais aussi le samedi suivant, les clients ayant étalé l'utilisation de leurs bons d'achat.
– Le taux de retour des bons d'achat est excellent : 81,25 % en fin de période promotionnelle.
– Nos clients apprécient nos promotions et nos animations en leur attribuant majoritairement des notes supérieures à 10/20.

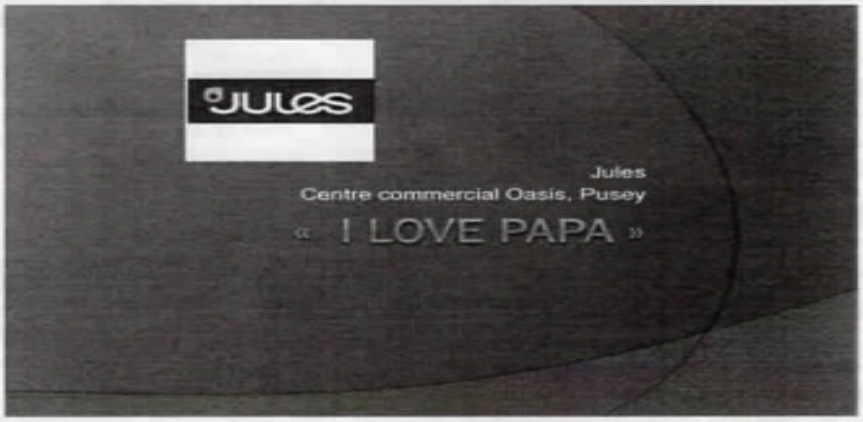
On note deux points négatifs : le panier moyen a diminué le jour J (29,12 €) et le nombre de recrutements de carte de fidélité par conseiller était de 3,5, soit en dessous de notre objectif journalier, qui est de 4,61.

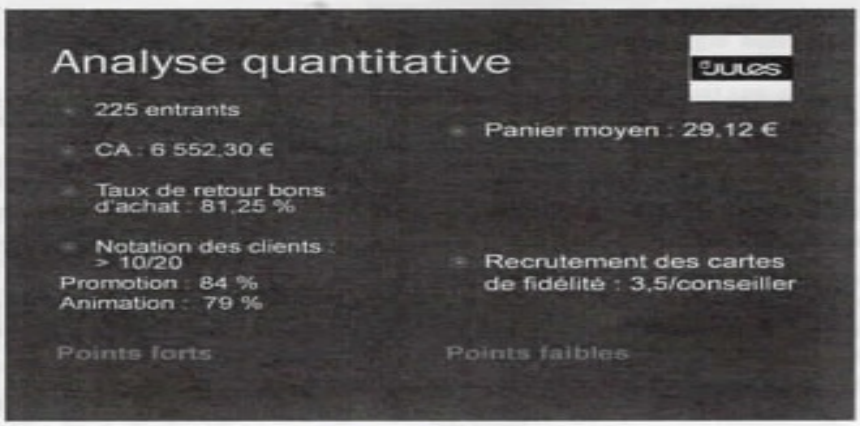
II. Appréciations des données qualitatives
– Nos clients ont apprécié la musique, le choix des tenues, les mannequins, l'ambiance et les bons d'achat. Cependant, la musique a été aussi jugée trop forte et il manquait des places assises.
– Notre équipe confirme l'avis positif des clients, la qualité du défilé et l'augmentation des ventes. Elle précise toutefois qu'il faudra améliorer : l'organisation de l'habillage, la distribution des bons d'achat et le suivi des stocks.

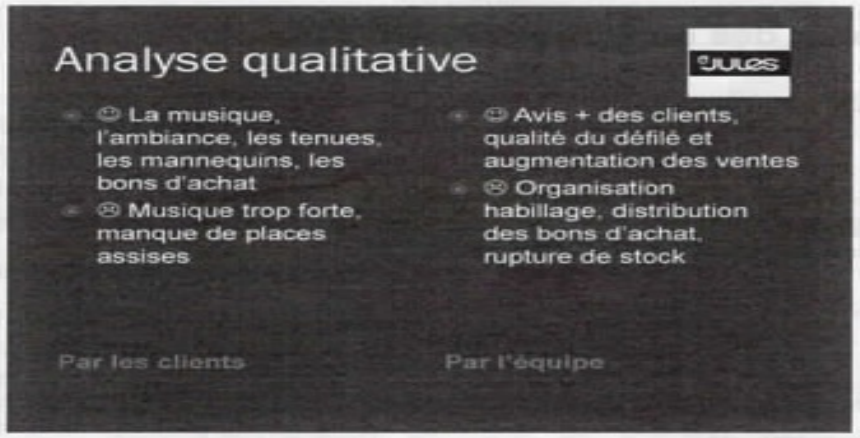
En conclusion, l'animation et la promotion ont très bien fonctionné. Mais il faudra veiller à permettre à toute l'équipe de pouvoir y assister de façon équitable.

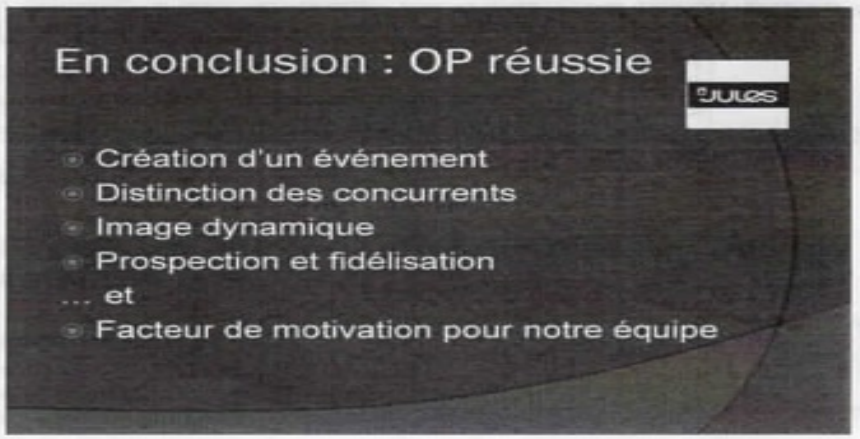
Votre prénom+ votre nom

Diaporama (fichier disponible sur le site compagnon)

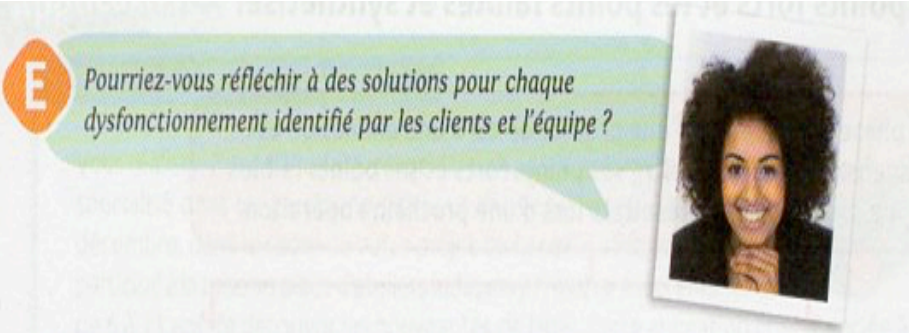








IV- Proposer des améliorations



	Dysfonctionnements	Solutions proposées
Dysfonctionnements identifiés par les clients	1. ***Trop bruyant***	***Surveiller le volume sonore pendant le défilé et le réduire si besoin.***
	2. ***Certains clients ont dû rester debout, ne voyaient pas***	***Prévoir plus de chaises autour du podium.***
Dysfonctionnements identifiés par l'équipe	3. ***Distribution des bons d'achat difficile***	***Mieux définir :*** ***-le moment et le lieu de la distribution*** ***-la cible***
	4. ***Bousculade en coulisse, tenues incomplètes***	***Coulisse plus grande et vérification des tenues.***
	5. ***Caissière déçue car elle n'a pas pu voir le défilé***	***Prévoir un roulement pour le poste d'encaissement.***
	6. ***Rupture de stock***	***Réajuster les quantités à commander avant la manifestation.***