

# Étude de cas Sports Pour Tous

-

L'État Français souhaite améliorer la santé des Français en favorisant l'accès aux différents Sport des actifs. Pour cela, il a missionné la société privé SPORTS POUR TOUS comme prestataire de service afin de proposer à un plus grand nombre, des offres de sport. Le périmètre d'application de SPORTS POUR TOUS est toute la France.

La mission de SPORTS POUR TOUS est d'étudier la création de nouveaux centres sportif, de coordonner la construction de ces nouveaux centres de sports, de réaliser des partenariats avec des centres de sport existant (gymnase, salle de sport spécialisé, etc), et de coordonner la réservation d'activités pour une liste de sports.

SPORTS POUR TOUS adresse deux segments de marché : les entreprises et les particuliers.

D'une part, SPORTS POUR TOUS propose des lots de créneaux aux entreprises pour différents sports (individuel ou collectif) afin que les salariés de ces entreprises puissent pratiquer une activité physique, principalement tôt le matin, sur la pause déjeuner ou en fin d'après-midi.

Différentes formules sont proposées en fonction du nombre d'employés de l'entreprise et des remises pouvant aller jusqu'à 50% du prix public selon le volume des réservations demandées.

## **Point de contact**

SPORTS POUR TOUS dispose d'un service par téléphone ouvert de 8h à 20h du lundi au vendredi. Le client potentiel peut choisir avec un conseiller du sport, l'activité sportive qui l'intéresse et les créneaux disponibles.

Les prix des activités varie en fonction de l'activité, du jour et du créneau horaire.

Le conseiller de sport dispose d'une application de gestion de la relation client. L'application permet d'enregistrer les coordonnées des clients, de répondre à leurs questions en s'appuyant sur une base de connaissances (FAQ), de consulter le dossier du client et l'historique des contacts avec ce client s'il est déjà référencé. Pour enregistrer une réservation, les conseillers de clientèle dispose d'un applicatif dédié.

Le client peut également réserver son activité en autonomie par Internet ou à travers l'application mobile disponible dans les stores mobiles.

La relation avec les centres de sport et les mairies des villes est assurée par le service Marketing. Ce dernier définit les activités sportives proposée. Le but est de proposer des formules le plus adapté aux besoins du client.

## **Réservation d'une séance de sport**

Lorsqu'un client réserve une séance ou plusieurs séances, l'identification du client est requise et un moyen de paiement (CB, SEPA) est demandé. Dans le cas d'une première réservation, un dossier client est créé et une caution bancaire est demandé.

Chaque réservation payée donne lieu à une Facture Client.

Chaque réservation met en jeu plusieurs formules :

- Réservation d'un terrain sur un créneau horaire
- Réservation d'un terrain + location du matériel adapté (principalement raquettes, balles / ballons mais VTT pour les randonnées VTT)
- Ajout de prestations supplémentaires : plateau repas, bus d'accès au centre de sport. Ces prestations sont réalisées en partenariat avec des acteurs externes à SPORT POUR TOUS

La location de matériel est gérée directement par la société SPORTS POUR TOUS avec un stock de matériel dans chaque centre de sport.

Pour chaque réservation de matériel, une caution est demandée. La caution est annulée après vérification de l'état du matériel rendu.

La réservation du matériel se fait au moment de la réservation à travers la bonne formule ou le jour même de la séance dans le centre de sport pour les principaux sports. En revanche, dans le cas de parcours VTT, le matériel (VTT, Casque) est à retirer la veille de l'activité.

En cas de demande de matériels supplémentaires, il est possible d'avoir un échange matériel entre les centres de sport.

Une réservation peut être annulée jusqu'à 2h avant le début de la séance. Dépassé ce délai, l'activité sera facturée.

### **Gestion des clients**

SPORTS POUR TOUS souhaite garder les coordonnées de ses clients (civilité, nom, prénom, adresse, téléphone). Elle envisage par la suite de développer le suivi de sa clientèle. Notamment les accompagnants déclarés dans un dossier sont des clients potentiels pour lesquels il est nécessaire de connaître adresse email et numéro de téléphone.

L'entreprise prévoit de mettre en place des campagnes marketing (dites campagnes de e-mailing) pour proposer des activités à tous les clients enregistrés dans sa base. Ces campagnes seront complétées par des opérations de phoning (appels téléphoniques des clients à l'initiative de SPORTS POUR TOUS) pour proposer des activités disponibles. Les conseillers de clientèle effectuent ces appels sortants quand ils sont disponibles, i.e. sur les plages horaires où les appels entrants sont moins nombreux.

SPORTS POUR TOUS prévoit également la mise en place de questionnaires de satisfaction, envoyés par mail ou réalisés par téléphone sur un échantillon de clients, quelques jours après leur voyage, et ce afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients et de mieux cibler ses offres futures. Une synthèse mensuelle de ces questionnaires fera partie du tableau de bord suivi par la direction générale.

### **Gestion financière**

La direction financière gère les flux financiers et la comptabilité de l'entreprise avec un progiciel du marché. L'objectif de ce service est de gérer les comptes de l'entreprise en optimisant la trésorerie et la marge de l'entreprise.

Le service achats/entretien du matériel est chargée de :

- Négocier avec les fournisseurs et acheter le matériel nécessaire pour répondre à la demande prévisionnelle en s'appuyant sur les moyennes des années précédentes selon chaque période de vacances scolaires
- Distribuer les matériels dans les centres de sport
- Entretien du matériel

Le service comptabilité tient à jours les comptes de l'entreprise et établit le bilan et le compte de résultat annuellement.

Le contrôle de gestion établit des tableaux de bord financiers pour la direction générale afin de piloter la marge opérationnelle de chaque type de produit, le niveau de remplissage et d'annulation des différents voyages, etc. .... Les contrôleurs de gestion travaillent sous Excel, avec des données brutes issues de la comptabilité, consolidées pour être comparées aux objectifs saisis dans Excel.

Le développement des logiciels et l'exploitation des moyens informatiques sont gérés par la DSI de SPORTS POUR TOUS.

**- Fin -**