

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENTÈLE ET ASSURER LA VENTE CONSEIL (E42)

FICHE SITUATION PROFESSIONNELLE A REMPLIR

NOM: goder PRENOM(S): ludovic	UNITE COMMERCIALE RAISON SOCIALE : Espace maison ADRESSE : Espace Maison Ltée, Trianon Shopping Park MU Quatre Bornes MU, 12345
--	--

Situation professionnelle vécue	<input checked="" type="checkbox"/>	Situation professionnelle observée	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------

COMPETENCES CLES MOBILISEES		COMPETENCES (À renseigner)
Assurer la veille informationnelle	X	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques
Réaliser des études commerciales		
Vendre		
Entretenir la relation client		

Titre de l'activité	Scanning des produits									
Date et durée de l'activité	1 semaine									
Le contexte professionnel de l'activité :	On nous a donné la tâche répertorier les différents produits sur les étagères pour remplir la matrix de l'entreprise pour l'agrandissement du magasin Espace Maison qui se situe à Forbach.									
Les objectifs poursuivis :	Remettre dans un Excel les codes des produits.									
Les cibles :	Espace Maison Forbach									
Recherches documentaires (en amont et en aval de l'activité)	Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Les codes-barres sur les produits - Plan du magasin 								
		Externe	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">Sources</th> <th style="width: 50%;">Informations principales</th> </tr> <tr> <td>http://</td> <td>....</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sources	Informations principales	http://			
	Sources	Informations principales								
	http://								

Méthodologie (démarche suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - Retrouver chaque produit situer sur le plan - Entrer son code-barres sur le Excel - - - - 		
Moyens techniques mis en œuvre (ressources et outils)	<ul style="list-style-type: none"> - Excel - Scanner - Ordinateur de l'entreprise 		
Les résultats obtenus (Constats) : quantitatifs et qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats quantitatifs doivent être accompagnés d'un commentaire). Collez ici vos tableaux de résultats, images, - Les résultats qualitatifs (non mesurables) → images, ressenti, ... 		
Analyse de l'impact des actions mises en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - 		
Propositions d'axes d'amélioration ou de développement	<ul style="list-style-type: none"> - La première partie des propositions est relative aux actions à mettre en œuvre dans l'UC pour améliorer la situation actuelle et future (recherche sur internet → montrer vos sources). Cette partie peut être chiffrée - Améliorer leur PGI en entrant directement les codes-barres des produits durant la commande - Avoir une meilleure informatisation des produits dans leur base de données lors de la mise en rayon. - Le second volet des propositions consiste critiquer les méthodes et à évaluer les outils mis en œuvre : peut-on améliorer la méthode de collecte et de traitement des données relatives à votre action. Existe-t-il des solutions digitales ? (Recherches sur internet → montrer vos sources). Cette partie peut être chiffrée 		

Bilan personnel lié à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ce que vous avez appris. Avez-vous apporté de l'information à votre UC ? La méthode mise en œuvre est-elle transposable à d'autres UC ? ...avec quelles réserves ?</i> - <i>La méthode de calcul des MLD peut être appliquée au autre espace maison</i>
Bilan digital	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Excel</i> - <i>L'omnicanalité a été prise en compte ici</i>

Bloc 1 : Développer la relation clientèle et assurer la vente conseil.

Compétences

Compétences
demandées

Évaluation
Professeur

		par l'étudiant	
Assurer la veille informationnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et mettre à jour l'information - Mobiliser les ressources numériques - Sélectionner l'information - Hiérarchiser l'information - Analyser l'information - Exploiter l'information pour la prise de décision 		
Réaliser des études commerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Construire une méthodologie - Recueillir les données - Exploiter les résultats 		
Vendre	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer la vente - Accueillir le client - Conseiller - Argumenter - Conclure la vente 		
Entretenir la relation client	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les évolutions des attentes du client - Évaluer l'expérience client - Accompagner le client - Fidéliser la clientèle - Accroître la « valeur client » 		

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en analysant son environnement professionnel et en s'adaptant à ses évolutions. L'autonomie dont il dispose le conduit à mener et évaluer ses activités professionnelles afin d'optimiser ses performances. Il anime, supervise les activités de son équipe et en évalue l'efficacité dans un souci d'amélioration continue. Il veille à l'application des procédures en vigueur dans son unité commerciale. Il adapte son comportement professionnel et les techniques mises en œuvre aux différentes situations auxquelles il est confronté. Il agit dans le souci constant de préserver l'environnement, de contribuer au développement durable et de lutter contre toutes les formes de discrimination. Il respecte en toute circonstance les règles d'éthique et de déontologie. Le contexte omnicanal et digitalisé lui impose un recours permanent aux outils numériques et influe fortement sur les compétences ci-dessous