

Startero

Simulateur d'entrepreneuriat

Principes de la simulation



Sommaire

Introduction	3
Votre activité	4
Temps de travail et rémunération	5
Clientèle	6
La phase de conquête	6
La satisfaction des clients	7
Divers	8
Expert-comptable	8
Internet et téléphonie	8
Etudes de marché	8
Etude « offre des concurrents »	8
Etude « communication »	8
Frais divers (restauration et déplacement)	8
Classement	9
Ce qu'il faut retenir	10



Introduction

Après plusieurs années d'activités dans le secteur de l'informatique, Tess a décidé de lancer sa propre activité, en faisant de sa passion son métier.

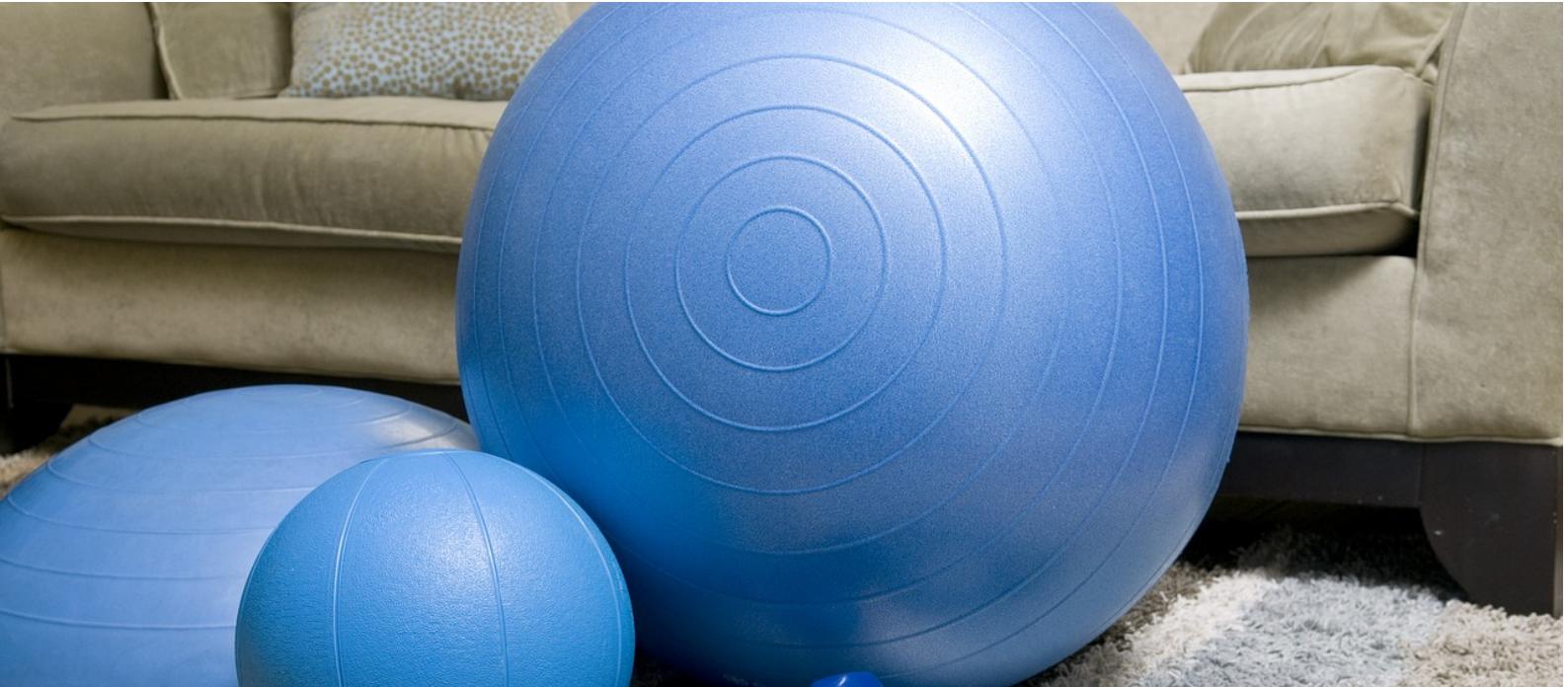
Adepte de fitness, elle a décidé de devenir coach sportif pour les particuliers. La concurrence est rude sur le secteur, mais Tess est dynamique, motivée, et très à l'aise avec les nouvelles solutions digitales.

Elle demande conseil auprès de son meilleur ami d'enfance, Antoine, pour l'aider à créer l'entreprise. Après réflexion, le soutien d'Antoine sera bien plus que méthodologique : il participe à l'aventure, en apportant une somme de 2 000 €, en complément de l'apport initial de Tess de 6 000 €. Une S.A.R.L. au capital de 8 000 € voit donc le jour dans les premiers jours de janvier.

Antoine est rigoureux et travailleur. Tess, pour sa part, cultive professionnalisme et bienveillance. Elle saura s'entourer de collaborateurs engagés, et en tirer le meilleur, dans l'intérêt de la croissance de l'entreprise.

Dans cette simulation, vous jouerez le rôle d'Antoine en conseillant au mieux Tess dans son activité.





Votre activité

L'idée de départ est de vendre des séances de coaching sportif à domicile.

Il s'agit de cours individuels, d'une durée comprise entre 30 et 60 minutes, durant laquelle Tess intervient.

Les séances sont facturées entre 25 et 50 € HT (tarif unique défini chaque mois). Le délai de paiement constaté est comptant : chaque client paie à l'issue de la prestation.

Tess souhaitait que chaque client puisse obtenir une boisson fournie par l'entreprise en fin de séance. Vous déciderez donc du type de boisson offert :



OU



Eau minérale (0,5 € HT,
à votre charge)

Boisson énergétique (2 € HT,
à votre charge)

Pour se rendre auprès de ses clients, Tess peut privilégier 3 moyens de transport :

- La voiture (choix par défaut, Tess possède un véhicule),
- Le vélo,
- Les transports en commun.

Outre la notion de coût, le choix du moyen de transport de Tess aura un impact évident sur le temps de travail disponible, les temps de trajets entre deux clients étant parfois longs.

Temps de travail et rémunération

Antoine (votre avatar) est actionnaire minoritaire de la société, et salarié à temps partiel : 40 h pour un salaire brut mensuel de 600 €.

Il intervient uniquement sur les tâches administratives (comptabilité, facturation, communication ...). Sur son temps « non-productif », 10 heures sont réservées à des formalités diverses (encaissement des chèques, réalisation du planning ...).

Tess adoptera le statut de travailleur non salarié (TNS). Sa rémunération sera de 2 000 € par mois. Seule Tess pourra réaliser les prestations (temps sportif). Cependant, si la situation le demande, elle pourra être amenée à consacrer du temps à l'administratif, ce qui diminuera son temps disponible pour la réalisation des séances.

Les salaires seront versés mensuellement. Les charges patronales sont de 40 % du salaire brut, et les charges salariales de 23%.

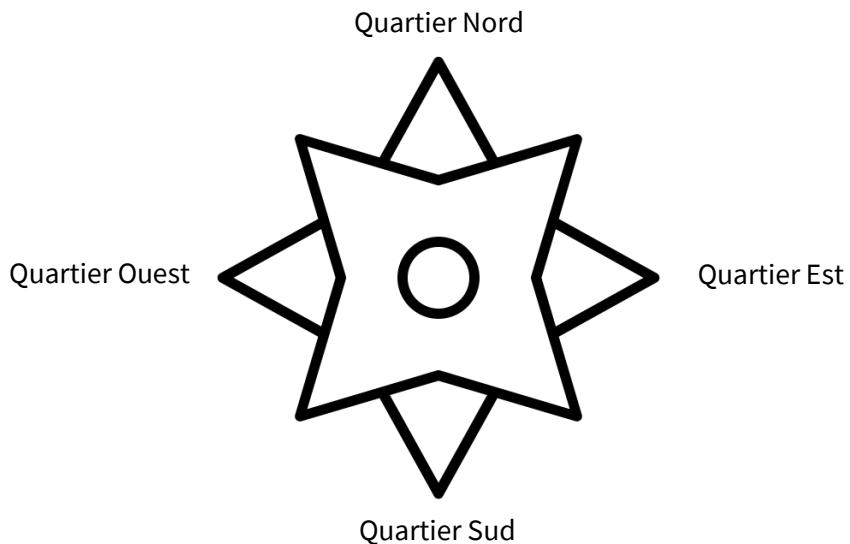
Les charges sur la rémunération perçue en tant que TNS sont de 35%, payables tous les mois.

	Tess	Vous
<i>Travail</i>	Sportif / Administratif	Administratif
<i>Temps de travail théorique</i>	120 heures	40 heures
<i>Statut</i>	TNS (Travailleur Non Salarié)	Salarié (temps partiel)
<i>Rémunération mensuelle</i>	2 000 €	X
<i>Salaire brut</i>	X	600 €



Clientèle

La zone de chalandises s'étend sur l'ensemble de la ville, décomposée en quatre quartiers :



Les séances à domicile s'effectuent indifféremment dans les quatre quartiers, sans conséquence sur le temps de déplacement de Tess.

Le premier mois d'activité, vous devrez conquérir une clientèle plus ou moins exigeante, et apte à vous rejoindre si vous...

- ... proposez un prix attractif
- ... présentez un rapport « durée de séance / prix » intéressant
- ... disposez d'une image responsable

La phase de conquête

Pour constituer une base de clients fidèles, il faut tout d'abord être connu.

Dans la phase de conquête, vous développerez votre notoriété en agissant sur différents leviers de communication, digitale ou non.

Au fur et à mesure de l'année, Tess envisage d'utiliser des moyens de plus en plus importants pour développer la base de clients.

La notoriété acquise (par quartier et par type de prestation) vous permettra de séduire chaque mois des prospects nouveaux.

La satisfaction des clients

Une fois le prospect devenu client, le plus difficile commence : parvenir à le conserver ! En effet, vos clients jugeront chaque mois votre prestation au regard de leurs attentes. Un indicateur résume l'avis du client, sa satisfaction.

Celle-ci est fonction des éléments suivants :

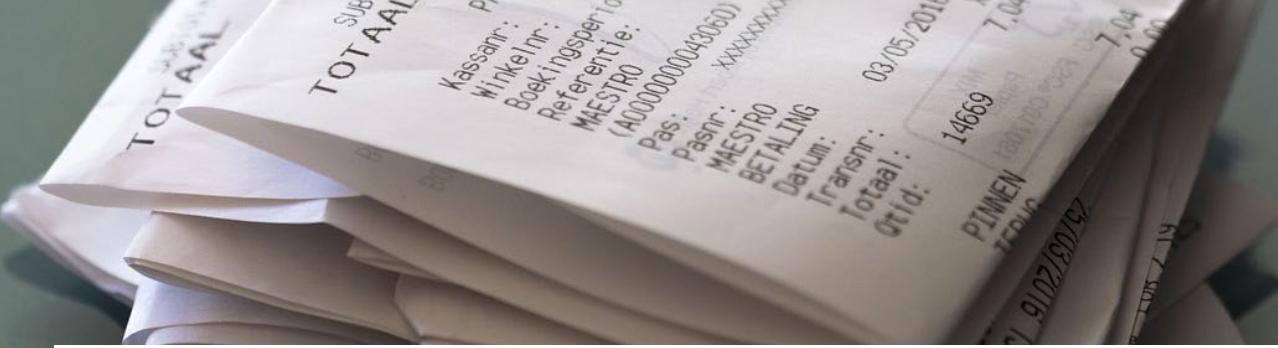
- Le prix et le rapport « durée de séance / prix »,
- La dimension « responsable » de l'entreprise (RSE)
- La boisson proposée
- La politique de variation des prix

En-dessous d'un seuil de satisfaction, votre client peut quitter la base de client, et rejoindre un concurrent qui aura su proposer une offre plus attractive.

Si la satisfaction des clients jouera sur la notoriété de l'entreprise (effet « bouche à oreilles »), l'inverse n'est pas vrai : les efforts de notoriété n'influenceront pas la satisfaction de vos clients.

A noter qu'un certain nombre de clients quittent la structure chaque mois, ne souhaitant tout simplement pas continuer l'activité (hors baisse de satisfaction).





Divers

Expert-comptable

Tous les mois, l'expert-comptable vous communiquera votre compte de résultat, votre situation de trésorerie et votre bilan. La prestation est à payer avec un délai de 30 jours, pour un montant mensuel de 150 € HT.

Internet et téléphonie

Tess utilisera son téléphone personnel, et l'entreprise prendra en charge tous les mois, l'abonnement "Internet / Téléphonie" (50 € HT par mois, facturation et paiement immédiats).

Etudes de marché

Les études de marché vous permettront de mieux cibler les besoins de vos clients, et le comportement des concurrents.

Les études de marchés génèrent un coût (avec paiement décalé de 30 jours), mais consomment également du temps administratif.

Les résultats sont consultables le mois suivant la demande.

Etude « offre des concurrents »

Cette étude vous donnera les éléments de comparaison de votre offre, par rapport à celle des concurrents :

- prix de vente et durée des séances,
- parts de marché obtenues.

Etude « communication »

Cette étude permet d'identifier les moyens mis en œuvre par les concurrents, et la notoriété induite auprès des clients, que ce soit par des moyens traditionnels ou digitaux.

Frais divers (restauration et déplacement)

Un forfait de 100 € HT mensuel est à considérer pour la prise en charge des frais de restauration.

Des frais supplémentaires, payés au comptant, peuvent s'ajouter également en fonction du mode de transport choisi pour Tess :

- Voiture : 100 € HT par mois où le choix est possible – 3 minutes en moyenne entre les séances
- Vélo : pas de frais supplémentaire – 15 minutes en moyenne entre les séances
- Transports en commun : 50 € HT par mois où le choix est possible – 8 minutes en moyenne entre les séances

Classement

Chaque mois, vous aurez accès à un classement établi à l'aide d'indicateurs multi-dimensionnels, répartis en quatre axes distincts :

- Financier,
- Commercial,
- Responsable,
- Efficace.

La notion de performance couvrira donc plusieurs capacités du créateur d'entreprise, en intégrant l'ensemble des parties prenantes. C'est donc en trouvant le meilleur équilibre que vous pourrez espérer obtenir le maximum de points chaque mois.

Le tableau ci-après détaille les indicateurs pris en compte :

Axe	Indicateur
Financier	Résultat mensuel
	CA mensuel
	Taux de profitabilité
Commercial	Satisfaction client
	Nombre de clients
	Panier moyen
Responsable	Indice RSE
	Engagement du personnel
	Empreinte carbone
Efficace	Taux de service
	Utilisation des ressources
	Productivité du personnel

Le score obtenu sera à considérer par rapport à une performance attendue de 100 points, et mettra en valeur les points forts de votre gestion, et les points à améliorer.

En cas de découvert bancaire (problème de gestion de trésorerie), votre score mensuel subira une baisse de 10 points.

Par exemple :

- **Score < 100 points** : encore un effort, vous êtes inférieur à la valeur attendue
- **Score = 100 points** : vous avez atteint la valeur attendue, c'est une performance satisfaisante
- **Score > 100 points** : bravo, vous dépassiez la valeur attendue, très belle performance !

Ce qu'il faut retenir

Objectifs

Votre mission peut être résumée en quatre points :

- Construire un positionnement marketing cohérent
Tenez compte des attentes de votre clientèle cible pour maximiser la satisfaction.
- Veiller à la performance opérationnelle
Structurez les ressources pour accompagner votre projet.
- Atteindre une rentabilité économique
Gardez en tête que le résultat de l'exercice annuel se doit d'être positif.
- Respecter des contraintes de gestion
Ne négligez pas la trésorerie, qui doit toujours se situer dans les limites permises par la banque.



Conquête des clients



- Janvier : constitution de la base client
- À partir de février : maintien de la satisfaction des clients actuels et conquête de prospects via l'amélioration de la notoriété

Satisfaction des clients



Comment l'améliorer ?

- Proposer un prix bas et pratiquer une baisse de prix
- Augmenter la durée de la séance en maintenant le prix de vente
- Proposer une boisson énergétique plutôt qu'une eau minérale
- Adopter une attitude responsable auprès des parties prenantes



Gestion de l'emploi du temps

- Administratif (Antoine [prioritaire] et Tess [si besoin])
 - Communication
 - Etudes de marché
- Sportif (Tess)
 - Durée de la séance
 - Nombre de séances = nombre de clients x panier moyen