

LE RAPPORT – Exercice 1

Rédaction d'un rapport, d'un courrier et envoi par publipostage

Vous effectuez un stage chez M. MARTIN, responsable commercial d'une petite agence de nettoyage. L'agence dispose bien sûr de micro-ordinateurs dont elle se sert pour toutes les transactions habituelles. Elle a récemment fait l'acquisition d'un logiciel de gestion de bases de données à partir duquel elle a informatisé son fichier-clients.

Ce fichier se trouve implanté sur un poste. Il est exploité par l'ensemble du personnel administratif et commercial (3 personnes) qui s'est formé « sur le tas » et par les stagiaires venus d'horizons divers qui transitent dans l'agence.

Il a permis récemment d'effectuer un publipostage destiné à l'ensemble des clients (soit environ 300 personnes). Il s'agissait de leur faire connaître les nouveaux tarifs. L'envoi comprenait un dépliant accompagné d'une lettre.

Or, un certain nombre de courriers ont été retournés à l'agence avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée » ou « inconnu à cette adresse »... et le taux de rendement global de ce publipostage est très faible, beaucoup plus faible que celui des envois en nombre effectués jadis à la main.

Monsieur MARTIN s'interroge... Il vous a demandé de l'aider à comprendre ce qui s'est passé.

Dans un premier temps, vous avez procédé à un sondage téléphonique auprès d'une vingtaine de clients qui ne s'étaient pas manifestés. Sur les 20 clients interrogés, 6 n'avaient rien reçu ou ne s'en souvenaient pas ; 4 avaient reçus 2 ou 3 fois le même courrier et l'avaient finalement jeté (considérant, à juste titre, que « c'est de la publicité ») ; 3 n'avaient pas eu envie de le lire ; 4 envisageaient de passer à l'agence mais n'avaient pas encore eu le temps de le faire ; les 3 autres n'étaient pas intéressés.

Vous avez ensuite sorti un état imprimé du fichier clients afin de le vérifier (annexe 1) ; vous disposez enfin d'un exemplaire de la lettre jointe au dépliant (annexe 2).

Travail à faire :

- Après avoir analysé l'ensemble de ces éléments, vous consignez dans un rapport destiné à Monsieur MARTIN les conclusions de votre analyse et vous indiquez la (ou les) solutions que vous préconisez pour éviter que le prochain publipostage ne connaisse le sort du premier.
- Rédigez à nouveau la lettre promotionnelle de manière plus « vendeuse ».

LE RAPPORT – Exercice 1

ANNEXE 1

Extrait du fichier client

N° Enreg.	Nom	Prénom	Appellation	Adresse	CP	Ville	Tél.
1 A	GODART	Françoise	Madame	allée Bouloir	59300	VALENCIENNES	03.27.33.40.01
2 A	FROIN	Jean-Luc	Monsieur	18 rue J. Batiste LEBAS	59300	VALENCIENNES	03.27.33.88.01
3 A	GILBERT	Nicole	Madame	94 rue Anatole France	59154	CRESPIN	03.27.39.75.19
4 A	GUILBERT	Nicole	Madame	178 Bld Victor Hugo	59000	LILLE	03.20.91.22.78
5 B	Guilbert	Nicole	Madame	94 rue Anatole France	59154	CRESPIN	03.27.39.75.19
6 B	HALLUIN	Roger	Monsieur	route Nationale	62860	MARQUION	
7B	HARDINEAU	Marcel	Monsieur	3 rue du Temple	59214	QUIEVY	03.27.21.88.49
8 B	LEGRAND	Jeannine	Madame	14 rue Félicien Joly	59278	ESCAUPONT	03.27.53.79.70
9 C	LEGRAND	Philippe	Monsieur	14 rue Félicien Joly	59278	ESCAUPONT	03.27.53.79.70
10C	LEMPAERT	Sophie	Madame	28 av du Général De Gaulle	59300	VALENCIENNES	03.27.33.04.54
11 C	Mme GUILBERT	Nicole		94 rue Anatole France	59154	CRESPIN	03.27.39.75.19
12 C	M. DUEZ	René		31 bis Place d'Armes	59300	VALENCIENNES	
13 D	M. ADAM	VICTOR		2 rue de la Paix	59700	Marcq en Baroeul	
13 D	M. ADAM	VICTOR		2 rue de la Paix	59700	Marcq en Baroeul	
14 D	M. et Mme MEUNIER			12 rue Voltaire	59540	CAUDRY	03.27.75.45.67
15 D	NOUVEL Rémy		Monsieur	9 voie Romaine	59165	AUBERCHICOURT	03.27.57.45.69
16 D	PETIT	MARIE	Madame	15 route de Cambrai	59159	MARCOING	03.27.53.86.00
17 D	SIBOIR	Jean-Pierre	Monsieur	48 rue Charles QUINT	59600	MAUBEUGE	03.55.78.24.98



LE RAPPORT – Exercice 1

ANNEXE 2

« Appellation » « Prénom » « Nom »

« Adresse »

« CP » « Ville »

Vos réf. :

Nos réf. :

Cambrai, le

Objet :
notre programme

« Appellation »,

Comme chaque année, nous vous prions de trouver ci-joint nos nouveau catalogue des prestations que nous pouvons vous proposer ainsi que les différents tarifs promotionnels.

Pour recevoir dans les meilleurs délais le détail de l'une (ou de plusieurs) de ces propositions, retournez-vous rempli le coupon-réponse ci-joint.

Veillez croire, « Appellation », en nos sentiments dévoués.

M. MARTIN
Responsable d'Agence