|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dieu | Clients | Planète et société |
| -الأمانة  الصدق  النية | -donner un produit de qualité  -Produit conformes à la promesse donnée  -un service de qualité  -améliorer le produit selon les avis des clients  -respect des délais  Avoir un service après-vente de qualité | * Protéger le climat * Ne pas altérer l’environnement * Usage à bon escient les ressources naturelles * Ne pas user les animaux pour gagner de l’argent |
| Fournisseurs | Salariés | Associés |
| - créer la confiance  - le respect  - la bonne foie  - la responsabilité  - la ponctualité et le respect des rdv  - exiger une qualité de matières premières constante  -Facilité de paiement | - respect mutuel  - ponctualité tout en étant flexible  - la promotion dans l’emploi  - des primes pour encourager les employés  - créer un environnement favorable pour les salariés  - sanctions en cas de fraudes  - être un leader et non un manager | - relation win-win  - respect mutuel  - la valorisation  - la transparence  - la prise de décision collective  - les bons comptes |

**La liste des erreurs des entrepreneurs**

1. Ne pas évoluer (suivre la tendance, suivre l’évolution des besoins)
2. Le mauvais associé (confiance)
3. La sécurité des données (problème de hacking)
4. S’éloigner la négativité (ne pas mettre des limites), gérer les situations de difficulté
5. Evolution de l’offre et du produit ( veille concurrentielle)
6. Manque de planification, absence de stratégie pour l’avenir
7. Mauvaise management du projet ( à cause des personnes ou de la stratégie)
8. la bonne gestion des imprévus ( exemple : covid)
9. favoriser l’intérêt économique sur l’intérêt des consommateurs

**Difficultés**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Difficulté à rencontrer** | **Votre solution** | **La compétence à développer** |
| La conviction du client | Présenter le produit qui répond à son besoin  La posture et le langage | La communication, le marketing, la confiance en soi |
| Négociation | Défendre les plus et la qualité du produit ( produit de qualité)  Présenter le plus par rapport aux concurrent | La communication, technique de négociation |
| Les critiques du client | Respect de son point de vue | Maitrise de soi, la patience |
| Manque d’intérêt chez le client (ne connait pas le produit) | Savoir présenter le produit, susciter le besoin  Donner un exemple d’un consommateur qui est connu | Technique de vente et de marketing |
| Comment entrer en contact (premier) | Sourire, saluer, savoir se présenter | La prise de contact |

**Les produits à vendre**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipe 1** | **Equipe 2** | **Equipe 3** | **Equipe 4** |
| Rania  Othmane  Khalil  Nouzha  Oumayma | Aymane  Oussama  Kaouthar  samia | Aaboub mohamed amine  Hajar  Oumayma  mohamed | Yassine  Reda  Bilal  ikram |
| Produit : le petit déjeuner | Produit : stickers | Produit : gâteaux | Produit : boissons |
| A quel besoin répond ce produit : les stagiaires ont besoin de prendre les repas entre les séances | A quel besoin répond ce produit : divertissement et décoration | A quel besoin répond ce produit : les stagiaires ont besoin, les jeunes aiment les gâteaux | A quel besoin répond ce produit : l’éloignement des cafés, le temps réduit de la pause |
| Qui a ce besoin ? les stagiaires | Qui a ce besoin ? stagiaire, formateur | Qui a ce besoin ? stagiaires, formateur | Qui a ce besoin ? les stagiaires, les formateurs et les administrateurs |
| A quel point ce besoin est-il important ? très important | A quel point ce besoin est-il important ? peu important | A quel point ce besoin est-il important ? important | A quel point ce besoin est-il important ? très important |
| Comment allez-vous vendre ce produit ? un produit qui attire l’attention, réaliser un menu, les box avec les prix | Comment allez-vous vendre ce produit ? cibler ce que les jeunes stagiaire aiment | Comment allez-vous vendre ce produit ? choisir un bon produit | Comment allez-vous vendre ce produit ?des boissons de bonne qualité, des gobelets personnalisés |
| Quels sont les canaux de communication et de vente que vous allez utiliser ? la vente directe | Quels sont les canaux de communication et de vente que vous allez utiliser ? la vente directe, les outils digitaux | Quels sont les canaux de communication et de vente que vous allez utiliser ? la vente directe | Quels sont les canaux de communication et de vente que vous allez utiliser ?la vente directe, numéro WhatsApp pour livraison |
| Pourquoi votre client voudra-t-il l'acheter ? la propreté, manque de concurrence, le goût et la qualité, le prix convenable | Pourquoi votre client voudra-t-il l'acheter ? une décoration qui va très bien avec ce qu’il aime, la variété de l’offre | Pourquoi votre client voudra-t-il l'acheter ? contrainte le temps, produit propre de qualité | Pourquoi votre client voudra-t-il l'acheter ? bonne qualité, bon prix et le design, le gout personnalisé |
| Comment allez-vous garantir que vous ne vendez pas à perte ? questionner les stagiaires sur leur pouvoir d’achat et adapter le produit selon le résultat du sondage  Une quantité réduite | Comment allez-vous garantir que vous ne vendez pas à perte ? respecter le pouvoir d’achat | Comment allez-vous garantir que vous ne vendez pas à perte ? choisir un produit qui ne coute pas cher | Comment allez-vous garantir que vous ne vendez pas à perte ? bon calcul des charges |

**Email du coordinateur : mcaymanel@gmail.com**