

GRAND ORAL
BACHELOR CHARGÉ DE GESTION
COMMERCIALE
SESSION 2023

Sy - Amadou
Responsable de rayon et
assistant de direction
chez Carrefour city



SOMMAIRE



1° PRESENTATION PERSONNELLE ET MISSIONS ENTREPRISE

Expériences professionnelles et éducatifs / missions réalisés en entreprise.



2° DOSSIER PROJET

Evaluation du projet/ Conclusion.



3° RAPPORT D'ACTIVITÉS

Activités réalisés/ Conclusion.

3° BILAN DES COMPTÉNCES

4° PROJETS PROFESSIONNELS

court, moyen et long terme.

Présentations personnelle et missions en entreprises



Âge : 23 ans

Je me présente Sy Amadou, actuellement en alternance chez Carrefour City dans le 20e arrondissement, où je poursuis un Bachelor chargé de gestion commerciale Gestion Commerciale. En tant que responsable de rayon et assistant de direction, j'assume des responsabilités variées allant de la gestion opérationnelle du rayon à l'appui de la direction dans la prise de décisions.

par le passé j'ai eu à faire des jobs d'été en tant que vendeur chez Marvin chaussure ou encore des stages chez Darty, Lahalle, chaise longue etc. Par la suite j'ai été animateur dans une école.

EXPERIENCES EDUCATIFS

2016

**Diplôme
National de
Brevet
Assr
Assp**

*College Max
Dormoy*

2019

**Baccalauréat
professionnel-
mention assez
bien**
**Brevet d'études
professionnel**

*Lycée
professionn
el Suzanne
Valadon*

2021

**Brevet technicien
supérieur-
Management
commerce
opérationnel :
formation initiale**

*Lycée Jules
SIEGRIED*

2023

**Bachelor-
chargé de
gestion
commerciale :
en alternance**
CFA- CIFCA

La réalisation des rapports d'activités nécessite une collecte systématique et précise des données pertinentes, ainsi qu'une analyse approfondie de ces informations choses auxquelles je n'avais pas forcément accès. La faisabilité de ces rapports dépendait également de la disponibilité des ressources, telles que le temps et le personnel etc. contraintes à laquelle je fessais face étant donné mon supérieur n'était pas disposé à par exemple me donner les ressources financières nécessaires.

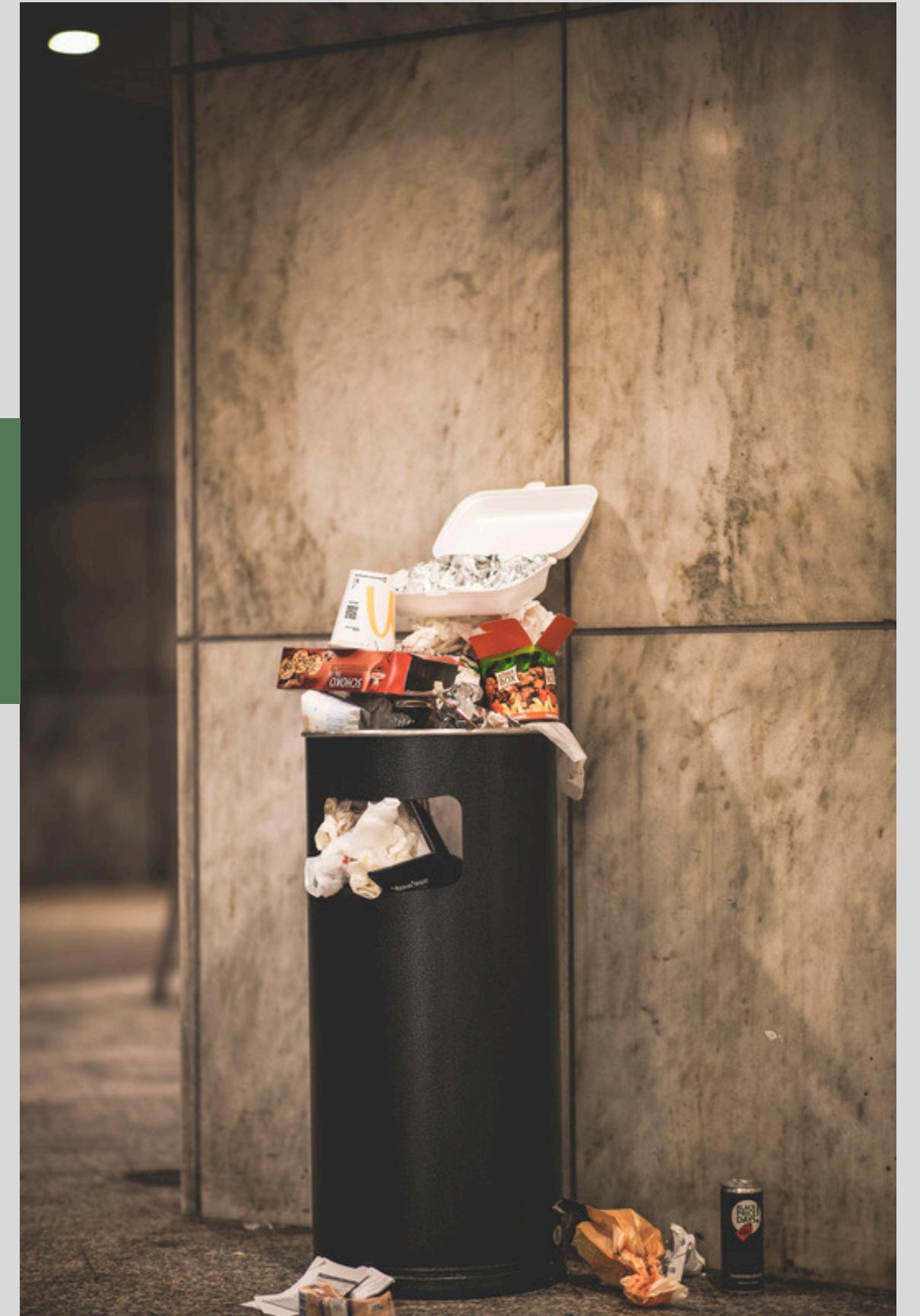
J'ai également eu à faire face à d'autres contraintes comme les problèmes liés à la collecte des données, manque d'information.

Malgré ces contraintes, j'ai réalisé les rapports d'activités qui fournissent des informations précieuses pour prendre des décisions stratégiques éclairées et orienter les futures actions.

DOSSIER PROJET

"RECYCLE GASPILLAGE "

(LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE)



Les différents rapports d'activités qui composent le projet



BRIEF, ETAPES ET CONDITIONS DE REUSSITE D'UN PROJET | 1



ANALYSE DE DONNÉES | 2



PLANS D'ACTION ET BUDGET PRÉVISIONNELLE | 3

ANIMATION D'UN SITE COMMERCIALE EN LIGNE | 4

OUTILS RC CRM | 5

QUALITÉ RGPD RSE | 6



L'idée du projet :



j'ai observé les procédures du "cassé frais", qui dénombre les produits alimentaires considérés comme invendables, tels que ceux arrivant en fin de date de péremption (par exemple, le saumon fumé) ou les fruits et légumes présentant des changements d'apparence et de qualité visuelle. Après une discussion avec mon supérieur, nous sommes tombés d'accord pour mettre en place un projet axé sur la lutte contre le gaspillage.

"Recycle gaspillage"

Le contexte :

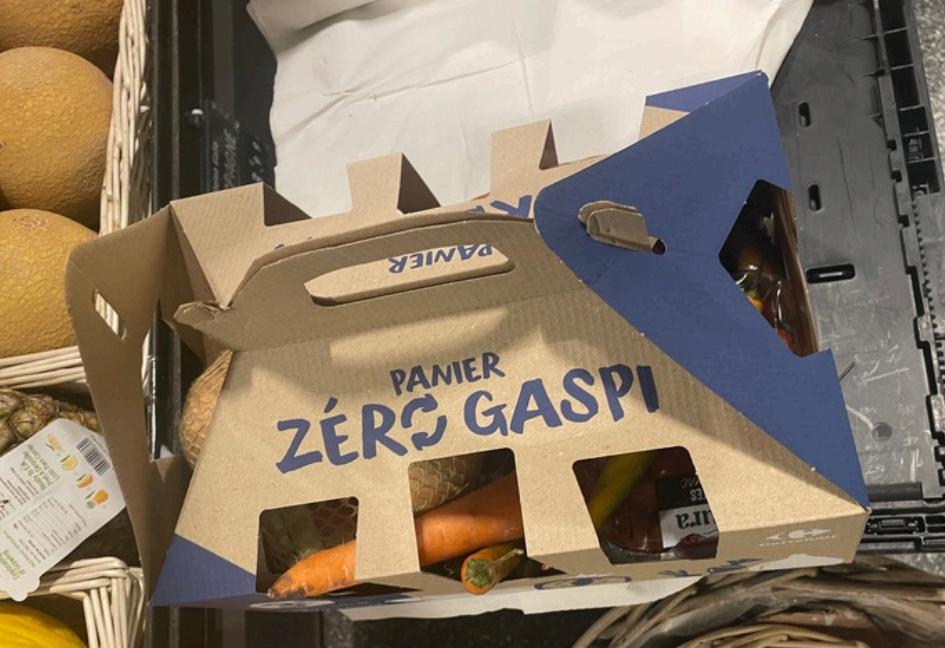


Il s'agit d'un projet qui concerne toutes les enseignes Carrefourt. Le projet "Recycle Gaspillage" consiste à transformer les produits qui commencent à perdre de leur fraîcheur en salade de fruits et à les vendre dans le rayon frais pour améliorer l'image de marque et la relation avec les clients. Cela peut avoir un impact négatif sur le chiffre d'affaires du rayon Fruits. D'autres produits tels que le saumon et les œufs sont retirés une semaine avant la date de péremption et sont mis en libre-service au rayon traiteur.

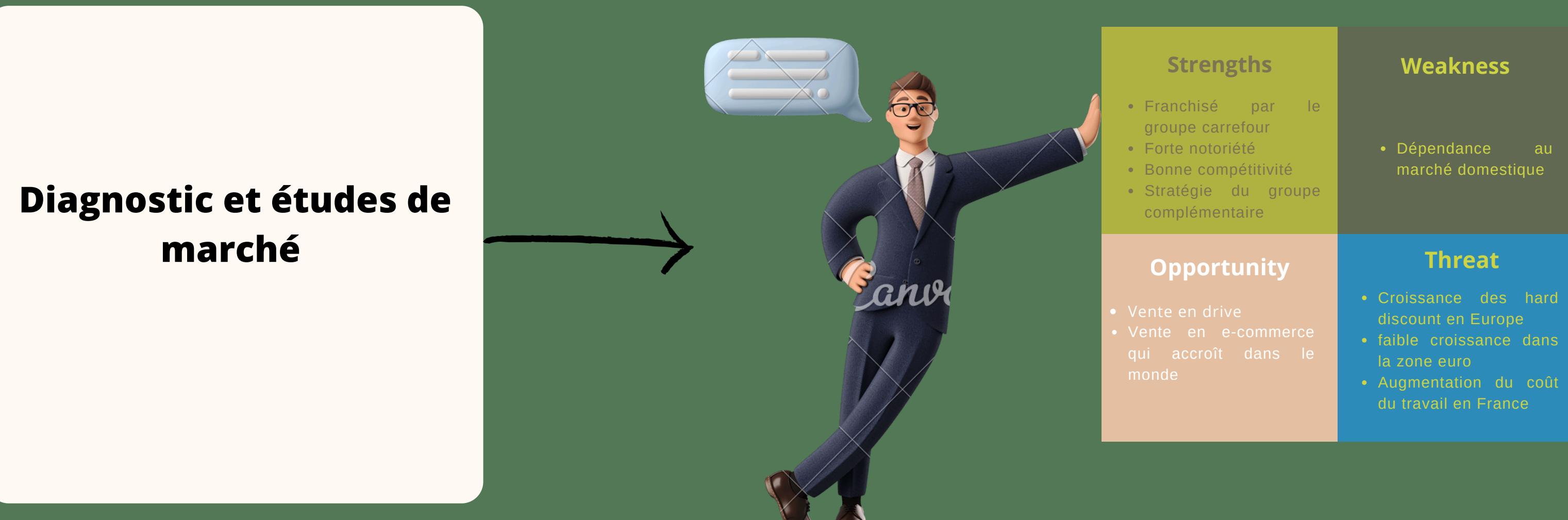
Problématique :



comment améliorer nos performances commerciales et notre offre de produits tout en luttant contre le gaspillage alimentaire ?



BRIEF, ETAPES ET CONDITION DE REUSSITE D'UN PROJET



cahier de charges



Objectifs opérationnels :

- Acquérir davantage d'expérience.

- Maîtriser les outils de gestion des stocks et être en mesure d'effectuer des contrôles quotidiens.

- Former mes collègues aux différents processus tels que le réassortiment, les commandes, la réception.



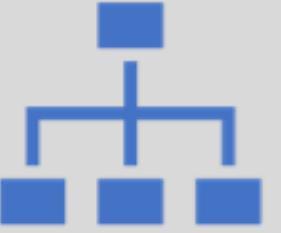
Cibles :

Hommes ou Femmes âgées de 30 à 50 ans et des seniors.

Pourquoi cette cible ?

- Adoptent un comportement d'achat réfléchi
- Achètent davantage de fruits et légumes.
- Plus attentifs à la péremption des produits et à leurs apparence.
- Plus sensibles à ce genre de projet.

Je pense également qu'il serait possible d'atteindre une clientèle plus jeune.



moi même plus 3 autres employés



- Planification, délai
- et plan d'actions

10/11/2022 23/11/2022 20/12/2022 20/01/2023 29/01/2023

etape 1

etape 3

etape 5

etape 7

etape 9

etape 11

etape 13

etape 15



Budget

Produits	Quantité	Prix unitaire	Montant HT	Montant TTC	TVA taux 20%
Barquettes transparentes	2 cartons de 50 barquettes	0,45€	37€7	45€24	7€54
Couteau japonais	1	54€99	45€83	54€99	9€16
Total			83€53	100€23	16€70



Stratégique :

- Le projet peut être considéré comme "fait par le magasin".
- Entraîner du bouche-à-oreille et attirer davantage de clients.

Organisationnel et humain :

- Charge de travail plus importante.
 - Ajustements dans le planning
 - Afin d'assurer le bon fonctionnement du magasin.

Financière :

- Dépense de 100,23€.
- Un retour sur investissement rapide.

Commerciale :

- Des résultats pourront être positifs.
- risque d'investissement sans retour.

ANALYSE DE DONNEES

Contexte :

Mon enseigne s'est fixée des objectifs de réduction du gaspillage alimentaire dans le cadre de son engagement en faveur de la durabilité. C'est dans ce contexte que j'ai décidé de faire une analyse de données sur l'impact économique de mon enseigne.



Diagnostic :

Analyse de données de vente et d'inventaire pour identifier les produits les plus susceptibles d'être gaspillés.

Suivi des déchets alimentaires : (la surproduction, des dates de péremption dépassées, des problèmes de stockage ou des erreurs de commande)

ANALYSE DE DONNEES

RESULTS

2020	2021	2022
Perte d'une valeur de 9 694, 04 € annuel pour 2 109 produits jetés pour l'année 2020 avec un taux de gaspillage de 105, 64 % annuel	On constate une perte d'une valeur de 7 056, 64 € annuel pour 1 520 produits jetés pour l'année 2019 avec un taux de gaspillage de 105, 94 % annuel	On constate une perte d'une valeur de 7 456, 05 € annuel pour 1 645 produits jetés pour l'année 2019 avec un taux de gaspillage de 95, 87% annuel



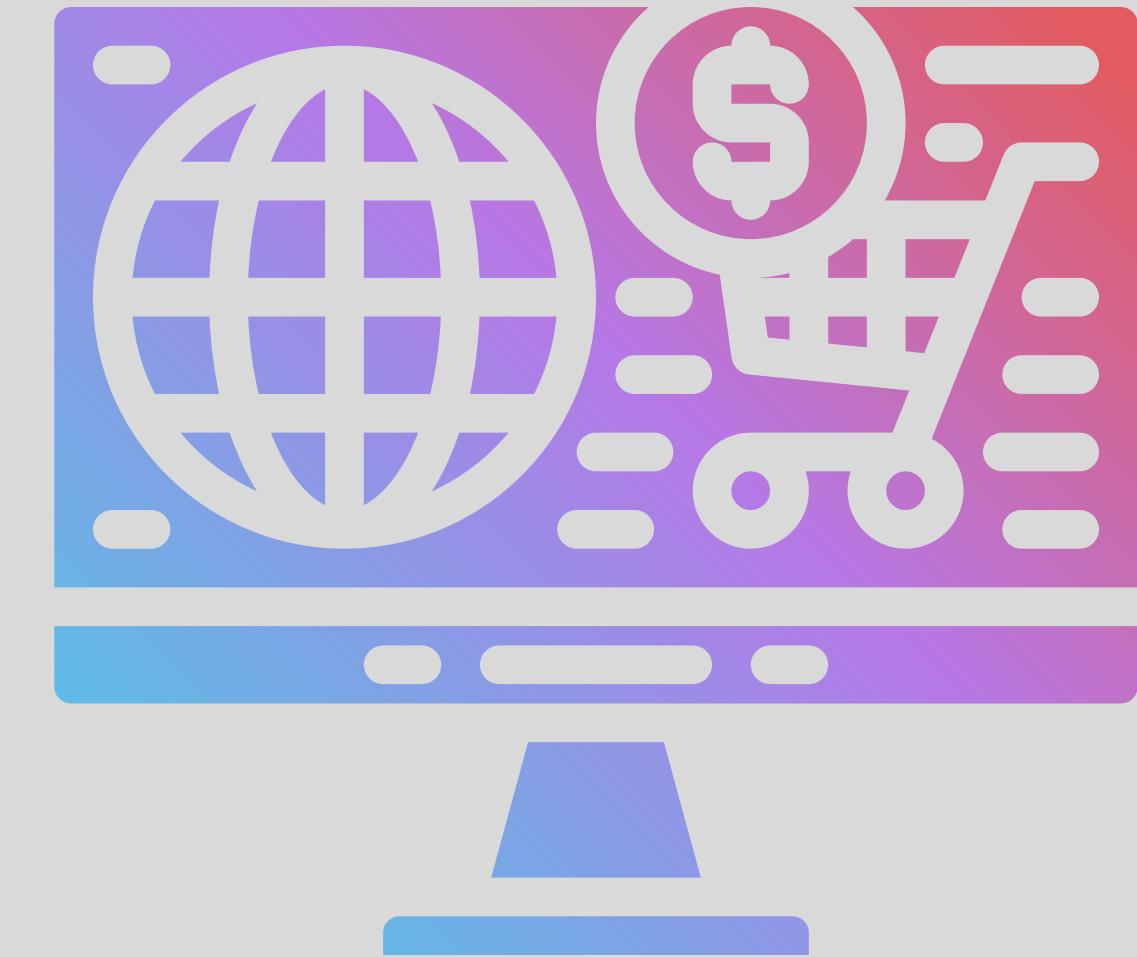
préconisations :

- Je préconise de mettre en place des protocoles clairs pour la gestion des stocks, en accordant une attention particulière aux produits périssables.
- Mettre en place des systèmes de rotation des stocks (FIFO : first in, first out) pour utiliser les produits les plus anciens en premier.
- Établire des partenariats avec des associations ou des organismes locaux qui collectent les excédents alimentaires.

ANIMATION D'UN SITE COMMERCIALE EN LIGNE

Contexte :

Dans un monde où tout est digitalisé avoir un bon site commercial, bien présenté peut permettre d'augmenter les ventes d'une enseigne, attirer l'attention de visiteurs, les inciter à explorer davantage votre site, et finalement les convertir en clients. De plus mon enseigne à un site internet sans animation, sans présentation de produit, c'est dans ce contexte que j'ai décidé de mener une animation sur le site.



Diagnostic :

j'ai remarqué qu'il n'y avait pas de page produits sur le site, aucune animations.

ANIMATION D'UN SITE COMMERCIALE EN LIGNE

RESULTS

Qualitatif	Quantitatif
► Augmentation de l'engagement des visiteurs.	► Augmentation du taux de conversion de 10% : (pourcentage de visiteurs qui réalisent une action telle que faire un achat) etc.
► Amélioration de l'image de marque.	
► Différenciation concurrentielle	► Baisse du taux de rebond de 6% : (pourcentage de visiteurs qui quittent le site sans interagir davantage). Cela indique que l'animation du site a réussi à maintenir l'intérêt des visiteurs.



préconisations :

- 1. Je préconise de simplifier et optimisez l'animation : (animation du site fluide)**
- 2. Je suggère d'éviter les animations trop lourdes qui peuvent ralentir le chargement des pages et décourager les visiteurs**
- 3. Choisir des animations qui ajoutent de la valeur à l'expérience utilisateur et qui sont en adéquation avec les produits. Haut du formulaire**

Evaluation du projet

CA avant la mise en place du système de notification	48 730, 91 €
CA après la mise place du système de notification	49 656, 78 €
Taux évolution CA	1, 90 %
Taux de trafic avant la mise en place du système de notifications	1 078 clients par jour
Taux de trafics après la mise en place du système de notifications	1 203 clients par jour
Taux d'évolution du taux de trafic	10, 39%

CA novembre 2022	23 293 €
CA janvier 2023	26 308 €
Taux d'évolution CA	12, 93 %
Panier moyen novembre 2022	11, 92 €
Panier moyen janvier 2023	11,86 €
Taux d'évolution panier moyen	- 0,50 %
Taux encartés novembre 2022	66,9 %
Taux encartés janvier 2023	77,16 %
Taux évolution encartage janvier 2023	15,34 %

RESULTS



En travaillant sur ce projet, il m'a permis de :

- ✓ **Acquérir une meilleure compréhension de l'ampleur du gaspillage alimentaire et de ses conséquences sur l'environnement, la société et l'économie.**
 - ✓ **Mieux évaluer les quantités nécessaires, à anticiper les demandes et ainsi éviter les excédents inutiles.**
 - ✓ **Appris à communiquer efficacement avec mon équipe, à les former sur les bonnes pratiques de gestion des produits et à encourager les clients à adopter des comportements responsables d'achat et de consommation.**
- j'ai été très impliqué dans le projet. en effet, c'est moi qui ai proposé l'idée de mettre en place ce genre de projet, qui n'avait auparavant jamais été mis en place au sein de l'enseigne. Ce précédent a été très pertinent car il a démontré que l'enseigne gaspillait beaucoup et ne faisait rien pour y remédier.**

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS RÉALISÉES

1) ACTIONS COMMERCIALES

Mise en place d'un chatbot.

2) PLANS D'ACTIONS

PROMOTIONNELLES ET PUBLICITAIRES

Promotion d'un partenariat sur les réseaux sociaux.

3) ACTIONS EVENEMENTIEL

Animation sur un produit.

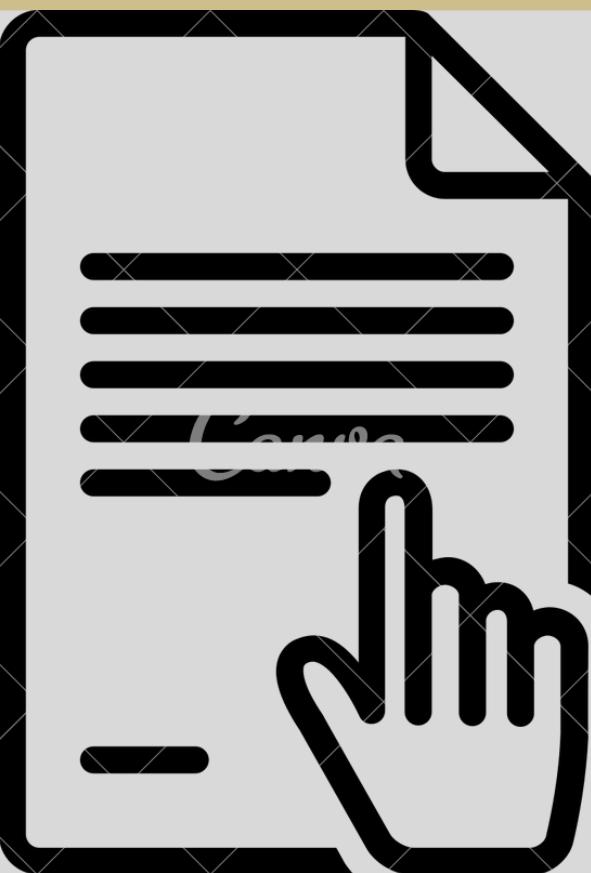
5) MISE EN PLACE OU DEVELOPPEMENTS DE PARTENARIATS

Développement d'un partenariat avec la Banque alimentaire.

4) INDICATEURS DE SUIVI LOGISTIQUE

Analyse de données e-commerce.

Actions commerciales



contexte :

De plus en plus d'enseignes utilisent des chatbots pour fournir un support client 24H/24 et 7J/7. Les chatbot guident les client tout au long de leur parcours client. c'est dans ce contexte que j'ai décidé de mettre en place sur notre site internet un chatbot .

Mise en place d'un chatbot en ligne

Problématique :

Comment améliorer les techniques de commercialisation au sein de mon enseigne ?

Actions commerciales



Mise en place d'un chatbot en ligne

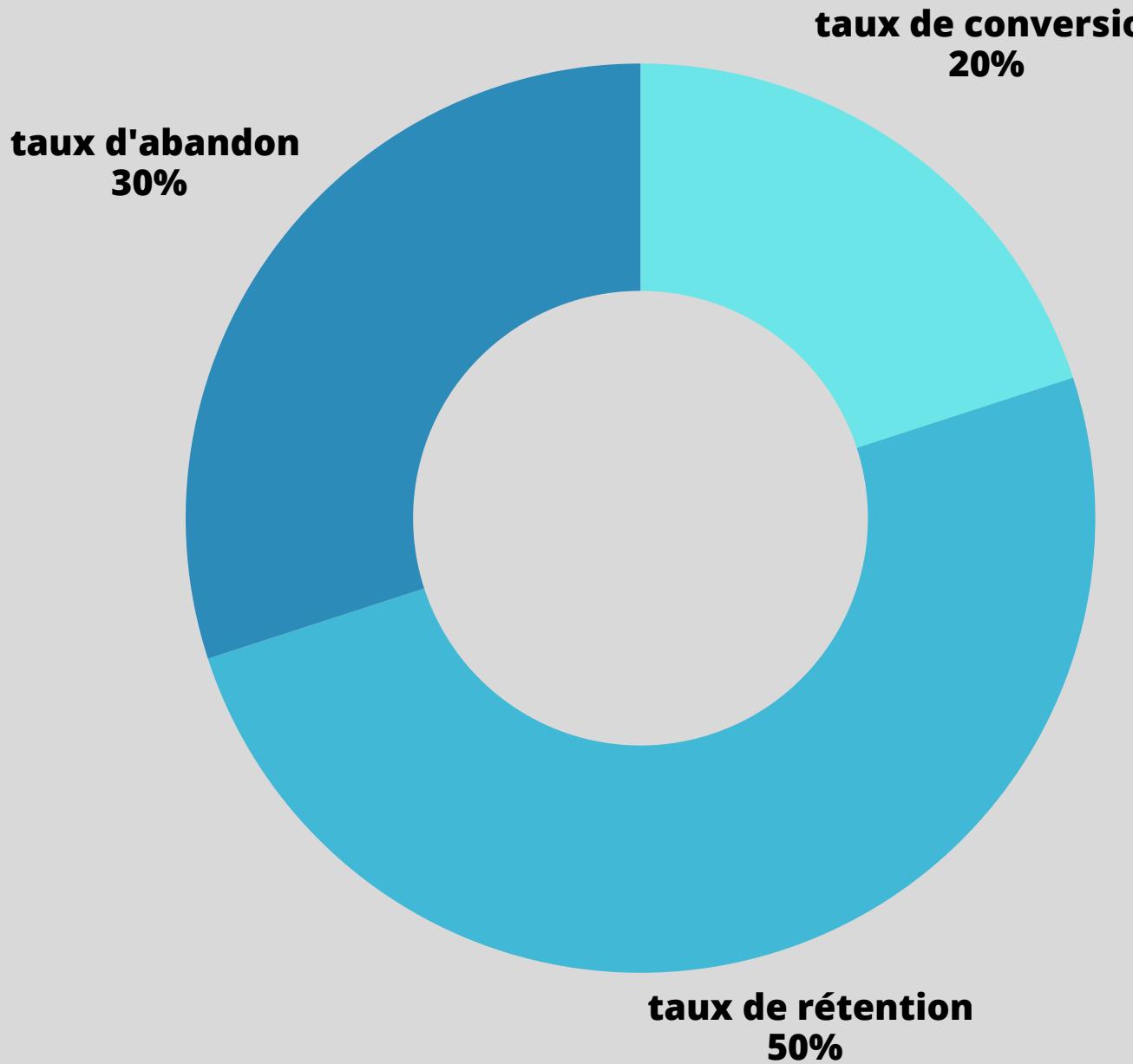
Diagnostic



- Pas de page produits sur le site
- Questions fréquentent des clients
- Pas d'animations sur notre site

Actions commerciales

RESULTATS



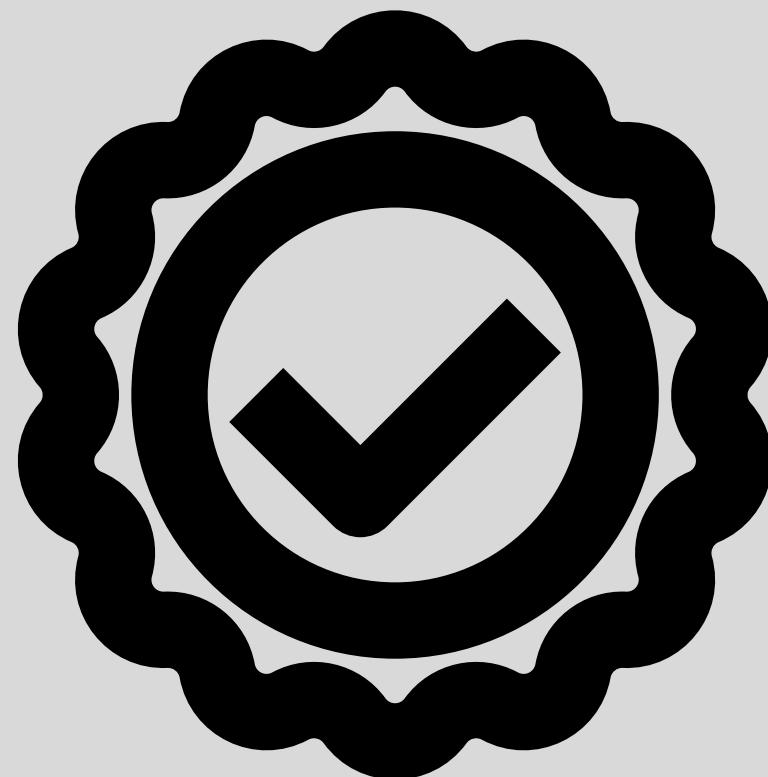
Mise en place d'un chatbot en ligne

- **Qualitatifs :** convivialité de l'espace
- **satisfaction des client** par les reponses apportés



Actions commerciales

Mise en place d'un chatbot en ligne



préconisations :

- Je préconise à l'avenir de collaborer avec des influenceurs afin d'être beaucoup plus visibles sur les réseaux
- Je préconise d'améliorer l'expérience client aussi directement au sein de l'enseigne en utilisant une technologie de réalité augmentée.



Gestions logistiques

CONTEXTE:

L'ENSEMBLE DES FRANCHISÉS DU GROUPE CARREFOUR PROPOSENT UN SERVICE D'E-COMMERCE, CERTAINS ONT MÊME UN SERVICE DRIVE QUI LEUR FOURNIT UN CHIFFRE D'AFFAIRES BEAUCOUP PLUS ÉLEVÉ. C'EST DANS CE CONTEXTE QUE J'AI DÉCIDÉ D'ANALYSER NOTRE SERVICE E-COMMERCE .

Analyse des données e-commerce

PROBLEMATIQUE :



COMMENT PRÉVENIR LES RUPTURES DE STOCK EN RAYON AINSI QUE SUR LES SITES DE NOS PARTENAIRES DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE TELS QU'UBER ET DELIVEROO, ALORS QUE NOUS DISPOSONS DES PRODUITS RÉELLEMENT EN STOCK ?



Gestions logistiques



Analyse des données e-commerce

Diagnostic



- Rupture de stock sur les sites de nos partenaires

- Analyse des ventes sur notre site

Gestions logistiques

RESULTS

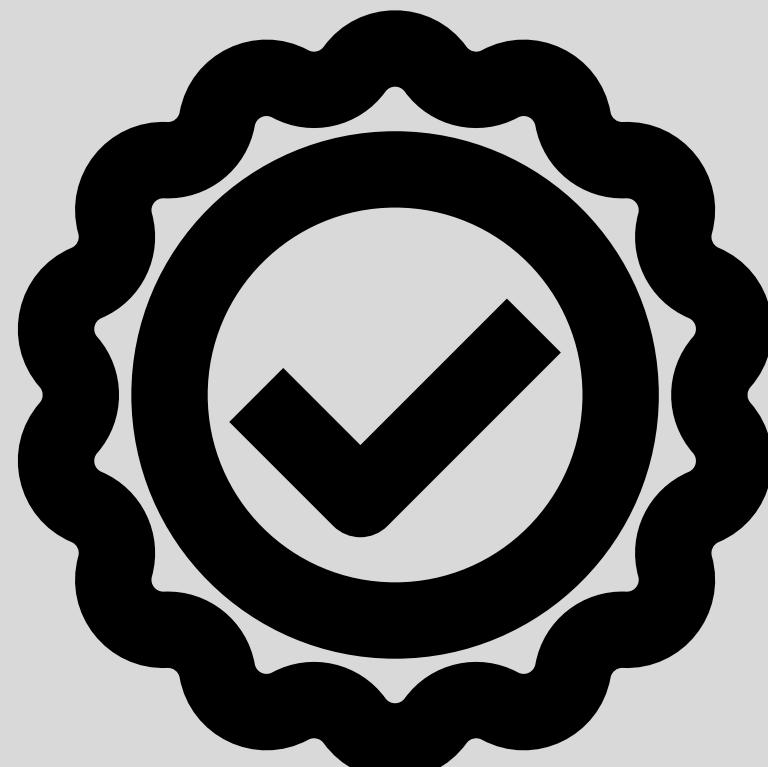
Chiffre d'affaires E-Commerce Deliveroo	CA du magasin
Le CA du service de livraison Deliveroo progresse de 2,0% par rapport à N-1.	On constate une significative progression du CA magasin Par rapport à N-1, soit (+27,4%).
Passant de 10 871 € à 11 091 €. L'objectif (N) est une augmentation de 2% par rapport à N-1, soit 11 550 euros	Passant de 1 203 000€ à 1 568 000€. L'objectif pour (N) est une augmentation de 50% par rapport à N-1, soit 1 804 500 euros

Analyse des données e-commerce

Temps de traitement des commandes	Disponibilité en ligne	Rupture en ligne	Chiffre d'affaires E-Commerce d'Uber
Le temps moyen pour traiter une commande suivant sa réception est de 4 min 30	75% des produits référencés en magasin sont disponible en ligne.	Il y a une rupture de 15% par rapport à l'objectif de 10% fixé.	Une augmentation de 6,3 % du CA sur le service de livraison Uber.
Ce temps est inférieur à l'objectif fixé de 7 min on peut donc prétendre que les salariées sont très réactives dans la préparation des commandes	Ce taux est en dessous de l'objectif qui était fixé à 95% , il faudrait faire attention au stock entre le magasin physique et en ligne.		Par rapport à (N-1), passant de 12 774 € à 13 622 €. L'objectif pour (N) est une augmentation de 3% par rapport à N-1, soit 10 200 euros



Gestions logistiques



Analyse des données e-commerce

préconisations :

- Je propose des produits de substitutions aux clients pour éviter la frustration des clients et éviter de perdre les ventes.
- Je préconise de surveiller régulièrement le stock pour éviter les ruptures , comme les inventaires réguliers ou encore mettre en place un système de logiciel pour voir le niveau de stock en temps réel.
- Je propose de faire une mise à jour des produits référencés en magasin et sur le site e- commerce cela va permettre de diminuer les ruptures

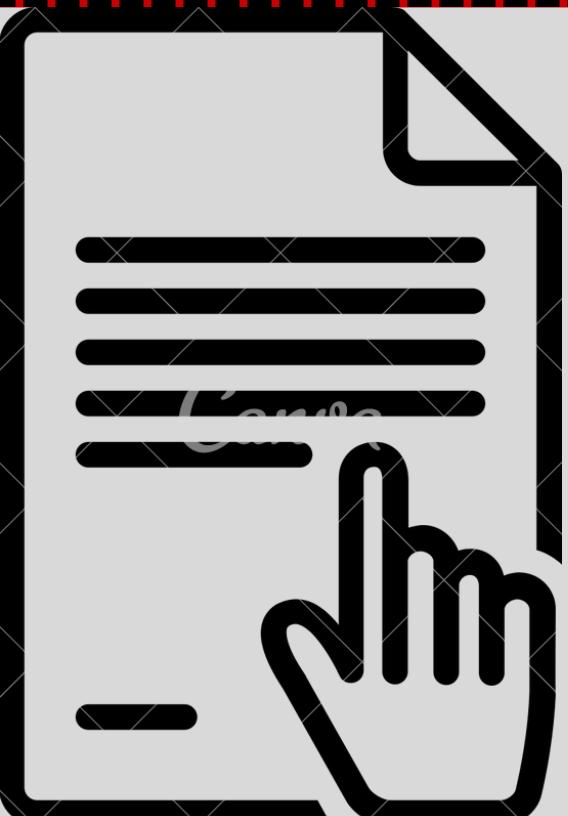


MISE EN PLACE OU DEVELOPPEMENTS DE PARTENARIATS

Développement d'un partenariat avec la Banque alimentaire

contexte :

De plus en plus d'enseignes mettent en place des partenariats pour collaborer et améliorer leur efficacité et ainsi leur image. Etant soucieux de l'environnement et voulant satisfaire nos clients. c'est dans ce contexte que j'ai décidé de mettre en place un partenariat pour lutter contre le gaspillage alimentaire .



Problématique :

comment S'entraider pour mieux lutter contre le gaspillage alimentaire ?



MISE EN PLACE OU DEVELOPPEMENTS DE PARTENARIATS

Développement d'un partenariat avec la
Banque alimentaire



Carrefour
city

Diagnostic



- **Analyse et compétences du potentiel partenaire**
- **Analyse des objectifs commun**





MISE EN PLACE OU DEVELOPPEMENTS DE PARTENARIATS

Développement d'un partenariat avec la Banque alimentaire

- En Février 2023 0,022% des denrées alimentaires ont été récupérées
- Mars 2023 0,024%
- Le volume de denrées alimentaires jetées a diminué après la mise en place du partenariat passant de 0,06 % En décembre 2022 à 0,001 % en février 2023.
- Le taux de denrées alimentaires récupérées a également augmenté passant de 0,022 en février 2023 à 0,024 en mars 2023.

RESULTS

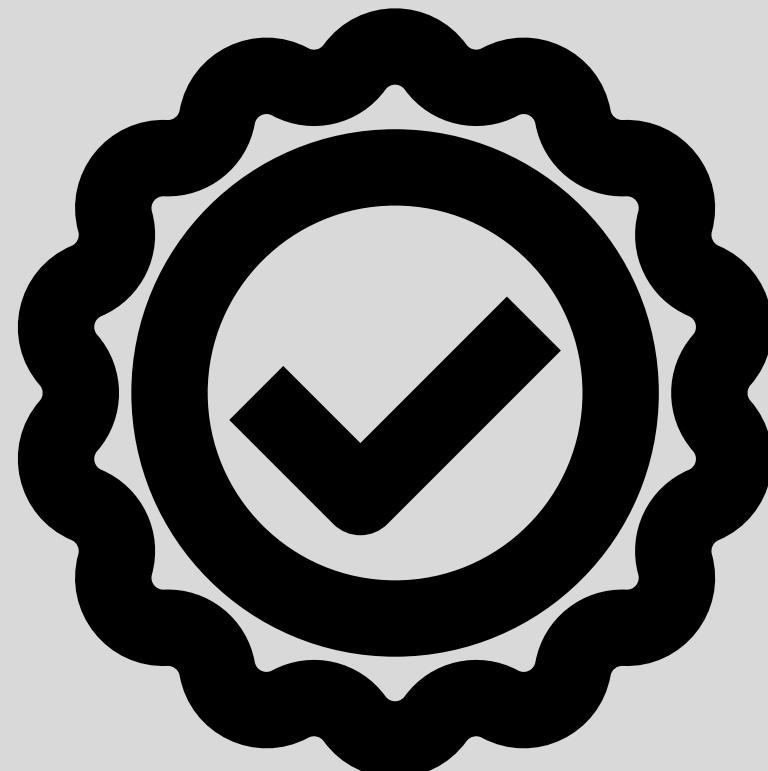


MISE EN PLACE OU DEVELOPPEMENTS DE PARTENARIATS

Développement d'un partenariat avec la Banque alimentaire

préconisations :

- Je propose de maintenir le partenariat avec la bAnque alimentaire au vus de de ses impacts positifs sur notre lutte.
- Je préconise de surveiller régulièrement les données sur le gaspillage allimentaire afin de voir l'efficacité des actions sur mon enseigne entreprise.
- Je propose de faire de temps à autre des formations en interne pour garantir une sensibilisation continue.





En tant que manager chez Carrefour City, les actions que j'ai menées m'ont apporté plusieurs avantages et bénéfices. De manière générale, ces actions m'ont permis de :



Développer mes compétences en marketing, en gestion des relations, en résolution de problèmes.



Démontré mon leadership et ma capacité à diriger des projets : J'ai pris des initiatives, mobilisé des équipes, pris des décisions et assumé la responsabilité des résultats.



**Développer mon réseau professionnel J'ai établi des relations avec des partenaires. Ce réseau professionnel élargi peut me fournir de nouvelles opportunités de collaboration,
D'apprentissage et de croissance future**

Bilan des compétences



Compétences développées pendant l'
expérience professionnelle :



Prospection clients particuliers

animations événementiel

prise d'initiative

Bilan des compétences



exemples concrets des Compétences mises en pratique :

✓ **Prospection clients particuliers**
j'ai été amené à contacter la
banque alimentaire

✓ **animations évenementiel :**
j'ai mené l'action évenementie
moi-même

✓ **prise d'initiative :**
c'est moi même qui ai décidé de
l'action évenementiel et l'ai
réalisé

PROJET PROFESSIONNEL

Master 2

Motivation: acquérir plus d'expérience théorique

COURT TERME

Manager dans une enseigne

Motivation : mettre en application l'expérience théorique, acquérir de l'expérience pour mon projet à long terme

MOYEN TERME

Entrepreneur au

Sénégal

Motivations: -liberté financière (autonomie)
- devenir mon propre

patron

-Retrouver mes racines

LONG TERME



*Thank
you!*

Merci de votre lecture et écoute attentive.