**Travail sur les projets E33 – Accompagnement des élèves à la mise en place de leur projet évalué sur l’item E33**

Rappel des éléments évalués :

* Réaliser une analyse du système actuel
* Prendre en compte les contraintes et objectifs
* Contribuer à la mise en œuvre d’une action de fidélisation ou de développement de la relation client
* Établir le bilan de l’action



**Être attentif à la trace que doit garder l’élève (portfolio numérique ou physique, photographies, documents professionnels divers, etc…)**

**Objectif (donné par le référentiel) : Alimenter le SIC**

****

Prise en compte nécessaire des contraintes liées au lieu d’accueil de la PFMP qui ne peut pas toujours laisser l’autonomie nécessaire à l’élève pour réaliser le projet qu’il a en tête.

Si le projet ne peut être réalisé par l’élève et qu’il est accepté par le jury lors de la phase 1 de l’évaluation, l’élève pourra proposer un projet complet et bien défini de manière à permettre au jury de valider les items liés à la phase 2 de l’évaluation.

|  |  |
| --- | --- |
| Idées de projet colorés « Action de fidélisation » | Idées de projet colorés « Développement de la relation client » |
| * Créer une soirée évènementielle * Mise en place de communication commerciale personnalisée (fêtes, anniversaires, etc…) * Mise en place d’une offre promotionnelle relayée par des outils de communication du marketing direct (SMS par exemple) * Projet à base de QR codes * Mise en place de bon d’achats ciblés lors d’une opération * Mise en place de petites « attentions » pour séduire le client, l’inciter à revenir…   -Organisation d’un salon | * Créer une page Facebook * Exploiter/développer le réseau social de l’entreprise * Travail sur l’e-réputation de l’enseigne * Mise en place d’outils de réalité augmentée pour améliorer l’expérience clients * Mettre en place une action en lien avec « un influenceur » * Mise en place de procédures pour l’amélioration de l’accueil physique, téléphonique ou autre. Par exemple dans une entreprise qui a mis en place le « click and collect » et dont les clients se plaignent de ce nouveau service. * Amélioration du parcours client ou de l’expérience client (en lien avec les facteurs d’ambiance, le repérage dans le point de vente, le premier contact, etc…) * Organisation d’un salon |