

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers du Commerce et de la Vente**  **Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client (FDRC)**  **Phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC** |

**Pour cette phase préparatoire, vous devez :**

* **réaliser une analyse de la mise en œuvre de la fidélisation de la clientèle et/ou du développement de la relation client (FDRC) dans l’organisation d’accueil,**
* **prendre en compte les objectifs, les contraintes et l’environnement de l’organisation en vue de proposer de nouvelles actions de FDRC.**

1. **Diagnostic**

Vous devrez dans cette première partie :

* expliquer les démarches que vous menées pour établir le diagnostic,
* être précis et ne pas fournir une simple liste des outils utilisés par l’entreprise.

1. **Mes démarches pour établir le diagnostic**

* Méthodologie de travail (entretiens, accès aux documents)

1. **Analyse du système d'information commercial (SIC)**

* Sources d'informations (d’où proviennent les informations du SIC)
* Outils de gestion des données clients (quels outils, quels objectifs ?)
* RGPD (comment sont traitées les données clients ?)

1. **Outils de FDRC de l’entreprise**

* Blogs, réseaux sociaux (quels outils, quels objectifs visés par chaque outil ?)
* Carte de fidélité (physique/numérique, données collectées, avantages)
* Mercatique digitale (actions menées, à quel moment, avec quels objectifs ?)
* E-réputation (image véhiculée, image perçue par la clientèle)

1. **Évènements et/ou opérations de FDRC**

* Évènements / opérations commerciales (quelles actions, à quels moments, quels objectifs ?)
* Actions de mercatique directe (quelles actions, à quels moments, quels objectifs ?)
* Actions de promotion des ventes (quelles actions, à quels moments, quels objectifs ?)

1. **Analyse de la vente au rebond**

* Décrire le processus de vente au rebond dans mon entreprise

1. **Bilan**

Vous devrez dans cette deuxième partie vous appuyer sur votre diagnostic pour identifier les points forts et les axes de progrès de l’entreprise concernant la FDRC. Vous pourrez présenter ce travail sous forme de tableau.

1. **Points forts**
2. **Axes de progrès**
3. **Objectifs et contraintes**
4. **Objectifs de FDRC de mon entreprise**
5. **Les contraintes de mon entreprise :**

* humaines,
* organisationnelles,
* matérielles,
* budgétaires.

1. **Mes 2 actions de FDRC en adéquation avec les données recueillies et l’orientation commerciale de l’entreprise**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Action 1** | **Action 2** |
| **Titre de mon action** |  |  |
| **Qui ?**  (personnes concernées, visées) |  |  |
| **Quoi ?**  (en quoi consiste l’action) |  |  |
| **Où ?**  (où l’action va-t-elle se dérouler) |  |  |
| **Quand ?**  (à quel moment) |  |  |
| **Comment ?**  (moyens, déroulement) |  |  |
| **Combien ?**  (budget, durée) |  |  |
| **Pourquoi ?**  (objectifs) |  |  |