

Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Activités	Compétences
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent Mise à jour des données du site internet de l'organisation	Mettre à jour l'information Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client

4A : Animer et gérer l'espace commercial - 4B : Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Activités	Compétences
<p>Activité 3 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales <p>Activité 4A : Animation et gestion de l'espace commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux <p>Activité 4B : Prospection et valorisation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales 	<p>Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</p> <p>Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle</p> <p>Développer la clientèle</p> <p>Valoriser les produits et/ou les services</p>

Objectifs :

- Mettre à jour le fichier des produits dans le PGI et sur la boutique en ligne
- Créer des catégories d'affichage sur la boutique en ligne
- Valoriser le produit pour le rendre attractif (affichage, promotions, photos, description, etc.)
- Créer des posts sur des réseaux sociaux et planifier leur publication

Description

La mise à jour des articles dans la base de données dans un PGI est une activité importante. Le produit s'il est vendu sur un site web doit être mis en avant pour déclencher la vente.

Des descriptions rédigées, des photos pertinentes, des prix actualisés, etc. sont indispensables pour vendre.

Contexte

- Entreprise Sweety Bio
- Grossiste en produits bio
- Localisation à Libourne par défaut. Il est conseillé de localiser l'entreprise à proximité du lycée des apprenants.

Organisation générale

L'élève connaît l'entreprise Sweety Bio. Les groupes « entreprises » ont été formés en amont.

Chaque groupe est constitué de 3 élèves. Si cette configuration n'est pas possible un groupe peut être constitué de 2 élèves agiles qui pourront se partager les tâches réservées au 3^{ème} collaborateur.

La constitution d'un groupe de 4 élèves nécessite la création d'une 4^{ème} activité.

Identifiants de connexion de chaque apprenant

Bac pro AGOrA

AG1 id : profil-adora1 / mdp : profil-adora1

AG2 id : profil-adora2 / mdp : profil-adora2

AG3 id : profil-adora3 / mdp : profil-adora3

Bac pro MCV

MCV1 id : profil-mcv1 / mdp : profil-mcv1

MCV2 id : profil-mcv2 / mdp : profil-mcv2

MCV3 id : profil-mcv3 / mdp : profil-mcv3



Mission 1 – L’actualisation du catalogue

En amont

- Répartition entre les 3 élèves des produits à mettre à jour
- Mise à jour du tableau

BIO102_SiteMarchand-LesProduits-M1etM2-TableauRepartitionProduitsMarche.xlsx

Ce tableau doit être déposé sur un espace partagé entre les membres du groupe et l’enseignant pour visualiser en temps réel l’avancée de l’actualisation (ENT des lycées : Espace documentaire/documents partagés ou Drive Google ou autre application collaborative)

	A	B	C	D	E
1		STAGIAIRE 1			
2	* Cocher si terminé	NOM-PRENOM Arthur HENTON			
3	PRODUITS	Nom de la SOUS-CATEGORIES	Description* 2/3 lignes	2 photos*	Produits de remplacement*
4	ABRICOTS 300 GR	Fruits	X	X	X
5	AIL BLANC 250G	Légumes			
6	ALFALFA 75 GR	Légumes			
7	ALFALFA RADIS FENOUIL 75 GR				

PGI - Base de données SweetBio

- Actualisation 10 produits par apprenant dans le respect des contraintes
- Création des catégories de produits et rattachement aux articles
- Mise à jour du tableau

BIO_SiteMarchand-LesProduits01-TableauRepartitionProduitsMarche.xlsx

	A	B	C	D
1				
2	SOUS-CATEGORIES	STAGIAIRE 1	STAGIAIRE 2	STAGIAIRE 3
3				
4	Fruits			
5	Légumes			
6	Laitages			
7	Fromages			
8	Croques			
9	Pâtes/Pain			
10	Pizza/Ravioli/Riz			
11	Sojades/Tofu			
12	Divers			

Mission 2 – Les nouveaux produits au catalogue

En amont

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2	Référence interne	Produits	Livraison sous	HT achat / coût	HT vente	Stockable	TVA	Fournisseur	Réf Fournisseur	Compte de revenus Compte de dépenses	Stagiaire 1	Stagiaire 2	Stagiaire 3
3	MARCHE399	Cresson en botte Origine Dordogne	24h	1,43	2,50	oui	5,50	Bonneterre	VERTLE125				
4	MARCHE400	Orange sanguine 6 pce Portugal	24h	1,37	2,40	oui	5,50	Avicenne	AVI632				
5	MARCHE401	Banane 6 pce Martinique	24h	0,83	1,45	oui	5,50	Avicenne	AVI756				
6	MARCHE402	Kaki - Lot et Garonne - 1 pce	24h	0,31	0,55	oui	5,50	Bonneterre	KAKI1001				

- Répartition dans le groupe de la création des produits
- Mise à jour du tableau  BIO_SiteMarchand-LesProduits01-TableauRepartitionProduitsMarche.xlsx

PGI - Base de données SweetBio

- Publication sur le site des produits en les mettant en avant

Préc. 1 2 3 4 5 6 7 Suivant

Trier par

Tous les produits

- Beauté
- Bien-être
- Boisson
- Epicerie
- Maison
- Marché

Nouveau !



ABRICOTS 300 GR

2,52 €



YOFU NATURE 500 GR

2,51 €



Yaourt Brebis MYRTILLE 4 X 125 GR

4,63 €



YOFU FRUITS DES BOIS 500 GR

4,16 €



Mission 3 – Les campagnes promotionnelles

- **Création des campagnes de promotion** en fonction des indications communiquées et
- Adaptation de l'étiquette du produit sur le site

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	référence interne	Produits		PROMO	Stagiaire 1	Stagiaire 2	Stagiaire 3
3	MARCHE399	Cresson en botte Origine Dordogne		2 achetés = 1 offerte			
4	MARCHE400	Orange sanguine 6 pce Portugal		15%			
5	MARCHE401	Banane 6 pce Martinique		15%			
6	MARCHE402	Kaki - Lot et Garonne - 1 pce		4 achetés = 2 offerts			
7	MARCHE403	Orange de Corse - Lot et Garonne - 2 pces		15%			

Promotion Program Name
Cresson en botte 1 ache

Conditions

Basés sur les clients: Associer tous les enregistrements
→ 433 enregistrement(s) [Modifier le domaine](#)

Basé sur les produits: Trouver des enregistrements avec la règle suivante :
Peut être vendu est défini
→ 4140 enregistrement(s) [Modifier le domaine](#)

Quantité: 2

Récompense

Applicabilité: Appliquer sur la commande en cours
 Send a Coupon

Récompense: Remise
 Produit gratuit
 Livraison gratuite

Produit de ligne de récompense: 10.0% de réduction sur le montant total

Produit gratuit: [CRE01] Cresson

Quantité: 1 Unité(s)

Tous les produits

Promo du moment

- Beauté
- Bien-être
- Boisson
- Epicurerie
- Maison
- Marché



ABRICOTS 300 GR
2,52 €



Cresson
1,92 €

Il faut comprendre 3 dans le panier dont 1 gratuite 2 + 1 gratuit

- **Ajout d'une nouvelle catégorie d'affichage de page.**

L'action ne peut être faite que par 1 élève du groupe-entreprise. Si le groupe ne coordonne pas son action, plusieurs catégories seront créées sur le site.

Il convient pour l'enseignant de ne pas donner d'indications particulières pour laisser le groupe agir, réfléchir voire se tromper. Le résultat est immédiat sur le site web et s'affiche à la vue de tous.

Mission 4 – La communication sur les réseaux sociaux

- Création de posts Facebook et Instagram en utilisant l'application <https://zeoob.com/>
- Planification cohérente en fonction de l'agenda
Le support est choisi par le groupe d'élèves mais l'enseignant peut orienter le choix
Agenda partagé Odo ou autre / suite bureautique / module « tâches » dans Odo / Wekan / Etc.
- Dépôt des fichiers en partage sur un espace collaboratif (ENT du lycée « Document », Drive ou autre)



Liste de contrôle pour l'apprenant après chaque mission

1. **Contrôle des tâches** réalisées à l'aide de la liste de contrôle. Un apprenant contrôle les tâches d'un autre apprenant.
2. **Réunion d'équipe** pour un retour sur les activités.
Le groupe échange sur les activités réalisées à l'aide de la liste de contrôle
Les réunions d'équipe s'articulent autour d'une responsabilisation de l'élève. Chaque membre du groupe doit jouer un rôle durant les échanges.
 - **Le maître du temps** : il gère le temps imparti pour réaliser la tâche et éviter les digressions
 - **Le lecteur/scripteur** : il lit et interprète les informations liées à la liste des tâches ; il est chargé de prendre des notes sur les échanges et le travail réalisé
 - **Le rapporteur de l'équipe** : il prend la parole au nom de l'équipe pour restituer le travail à l'ensemble de la classe auprès de la classe / de l'enseignant

Ce retour peut faire l'objet d'un enregistrement audio pour amorcer par la suite un travail réflexif. L'enseignant peut se joindre au groupe pour entendre les échanges et apporter son regard et/ou relancer la réflexion sur les erreurs, les points de vigilances et les axes de progrès.

3. Améliorations et rectification des erreurs décelées

[📄 BIO102_ListeContrôle_SiteMarchand-LesProduits01.xlsx](#)

Grille de positionnement pour l'enseignant

Une grille de positionnement est proposée à l'enseignant. Elle permet de visualiser l'ensemble des tâches attendues dans cette situation professionnelle et de positionner l'élève/le groupe

[📄 BIO102_EVAL_SiteMarchand-LesProduits01.xlsx](#)

