BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B
Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Session 2025

Durée : 3 heures – Coefficient : 4

E2

ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE
Analyse et résolution de situations professionnelles

Le dossier comporte 18 pages numérotées 1/18 à 18/18.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Les candidats répondent uniquement sur les copies remises par le centre d'examen.

L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de calculatrice sans mémoire « type collège » est autorisé.

N.B. : Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

TECHNI-MURS

Sommaire

CONTEXTE PROFESSIONNEL 3

ACTIVITÉ 1- Étudier les forces de l'entreprise, compte tenu du marché actuel de la rénovation des bâtiments ... 4

ACTIVITÉ 2 – Préparer l'argumentation dans le cadre de vos échanges commerciaux 4

DOSSIER RESSOURCES MISSION 1 5

- Ressource n° 1 : Le marché de la rénovation des logements 5
- Ressource n° 2 : La rénovation en France 6
- Ressource n° 3 : Le triple enjeu de l'éco-rénovation à l'horizon 2030 7
- Ressource n° 4 : L'éco-rénovation du logement, une solution aux nombreux avantages mais qui effraye encore les Français. 8
- Ressource n° 5 : La présentation de Techni-Murs 9
- Ressource n° 6 : Entretien avec le directeur général sur la démarche RSE chez Techni-Murs 10
- Ressource n° 7 : La certification Qualibat RGE de Techni-Murs 10
- Ressource N°8 : Le bilan du premier rendez-vous avec madame Pergon 11
- Ressource n° 9 : Extrait du catalogue produits, les avantages des matériaux et les tarifs 11
- Ressource n° 10 : Comment présenter une offre commerciale dans un devis 12
- Ressource n° 11 : MaPrimeRénov' 12

ACTIVITÉ 1- PREPARER LES JOURNÉES PORTES OUVERTES 13

ACTIVITÉ 2 – ÉVALUER ET ANALYSER LES RÉSULTATS DES PORTES OUVERTES 13

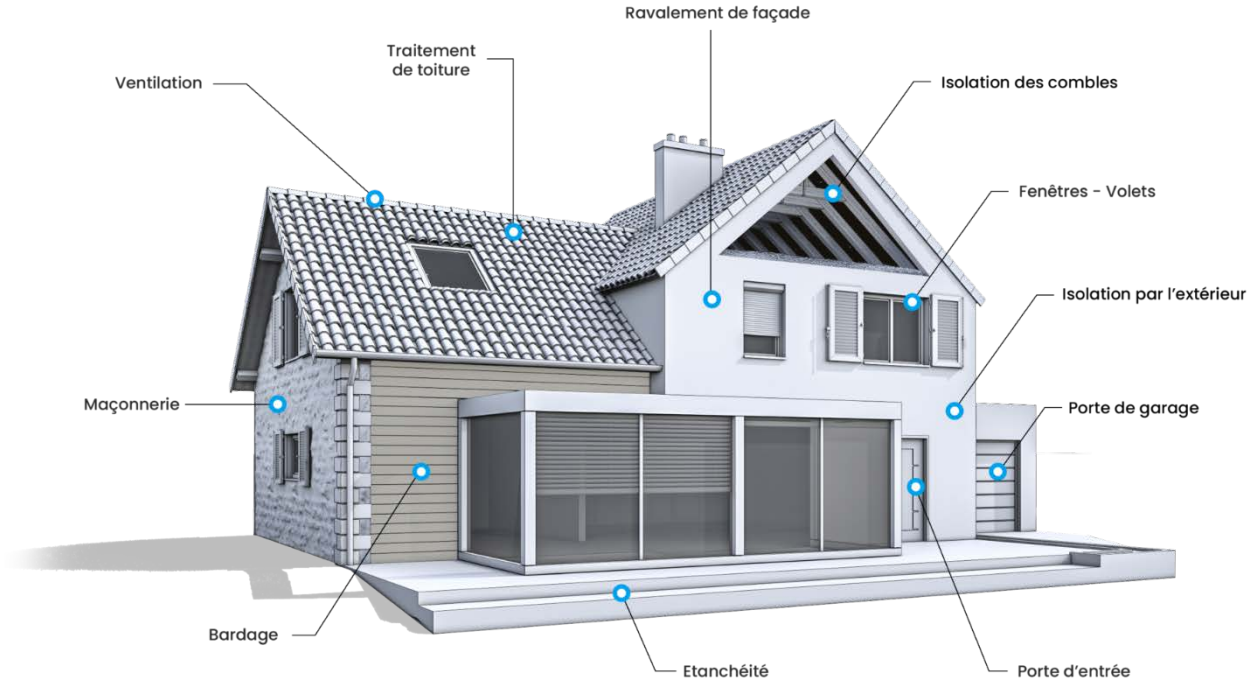
DOSSIER RESSOURCES MISSION 2 14

- Ressource n° 12 : Consignes de Denis Belloy pour déterminer les clients ambassadeurs 14
- Ressource n° 13 : Produits/services proposés par Techni-Murs 14
- Ressource n° 14 : Extrait du fichier des clients particuliers 15
- Ressource n° 15 : Programme de parrainage portes ouvertes de l'agence Techni-Murs 16
- Ressource n° 16 : Les avantages d'un programme de parrainage 16
- Ressource n° 17 : Conseils de Denis Belloy pour analyser les résultats des portes ouvertes 17
- Ressource n° 18 : Données chiffrées portes ouvertes des 24 et 25 mai 2025 17
- Ressource n° 19 : Avis clients présents aux portes ouvertes 18

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Denis Belloy, suite à sa formation dans le bâtiment, a eu l'idée de créer Techni-Murs en 1983 à Châteauroux (36) par goût du bel ouvrage avec des produits et des services de qualité, respectueux de l'environnement. Cette entreprise est spécialisée dans l'univers de la rénovation de l'habitat (ravalement, étanchéité, isolation, menuiseries). Depuis, l'entreprise s'est développée avec un réseau de 9 agences sur le territoire français.

Les métiers de Techni-Murs : rénover, protéger, et embellir l'habitat.



Après avoir répondu à une annonce sur le site « Linked In » et passé un entretien, vous venez d'être recruté(e) pour votre savoir-être et votre motivation en tant que commercial(e) au sein d'une des agences de l'enseigne Techni-Murs. Votre mission sera de promouvoir la gamme liée à l'éco-rénovation. Votre agence se situe à Saint-Maur, près de Châteauroux, sous la responsabilité de Denis Belloy, directeur général de l'entreprise.

Chez Techni-Murs, la vente est réalisée par des commerciaux formés aux produits de l'enseigne. Ces vendeurs développent leur réseau de clients particuliers ou professionnels en face-à-face, lors de leur prospection ou suite à une demande au service commercial de l'agence. Les commerciaux sont amenés à enregistrer ou mettre à jour les contacts dans le fichier clients et à traiter les demandes de devis. Une fois signés, les contrats déclenchent une intervention des équipes de spécialistes dans la rénovation des bâtiments (peintres, menuisiers, maçons…)

Face à une crise énergétique durable et à une nouvelle législation concernant la performance énergétique des bâtiments, on observe une évolution du marché de la rénovation des logements.

C'est dans ce contexte que votre responsable souhaite que vous preniez connaissance du marché actuel de la rénovation afin de répondre à la demande. Vous devrez également envisager une action commerciale d'envergure dans le but de développer la clientèle séduite par la rénovation énergétique.

MISSION 1 : Analyser le marché de la rénovation et répondre à la demande

En tant que commercial(e), vous êtes amené(e) à proposer les produits et services de l'entreprise auprès d'une clientèle de rénovation de l'habitat afin de prendre en charge la demande d'un client dans le cadre de son projet.

ACTIVITÉ 1- Étudier les forces de l'entreprise, compte tenu du marché actuel de la rénovation des bâtiments

Denis Belloy vous demande d'effectuer une veille commerciale concernant la rénovation de l'habitat en France. Cette analyse vous permettra de mieux connaître l'environnement dans lequel vous évoluerez et d'identifier les avantages concurrentiels de l'entreprise, dans le but de gagner en performance pour vos missions futures.

- **À partir des ressources n° 1 à 7 et de vos compétences, réaliser les activités 1.1. à 1.4.**

1.1. Identifier trois opportunités du marché de la rénovation des logements.

1.2. Expliquer pourquoi l'éco-rénovation est aujourd'hui un enjeu majeur sur le marché de la rénovation. Justifier votre réponse avec trois éléments.

1.3. Analyser le profil de la clientèle, ses motivations et ses freins à l'achat.

1.4. Présenter, sous forme de tableau, trois forces de l'entreprise en lien avec trois opportunités du marché que vous aurez identifiées.

ACTIVITÉ 2 – Préparer l'argumentation dans le cadre de vos échanges commerciaux

Fort de votre connaissance du marché de la rénovation et des forces de l'entreprise, vous êtes chargé(e) par monsieur Belloy de traiter la demande de devis de madame Pergon. Vous avez effectué un premier rendez-vous à son domicile, en compagnie de votre collègue Philippe qui est votre référent. Vous devez maintenant préparer votre deuxième rendez-vous pour présenter le devis et conclure la vente.

À partir des ressources n° 8 à 11, de vos compétences et de vos connaissances, réaliser les activités 1.5 à 1.7.

1.5. Identifier le type de matériau le mieux adapté pour votre cliente, justifier votre choix par trois éléments.

1.6. Calculer le budget total que votre cliente va consacrer à ses travaux de rénovation, en tenant compte de MaPrimeRénov'.

1.7. Présenter l'argumentation commerciale la plus adaptée pour convaincre madame Pergon.

DOSSIER RESSOURCES MISSION 1

Ressource n° 1 : Le marché de la rénovation des logements

Une enquête d'opinion CAH-QUALITEL a été menée par l'institut de sondage IPSOS auprès de 3000 propriétaires-occupants. Le parc résidentiel français compte 36 à 37 millions de logements, dont 30 millions de résidences principales réparties entre :

18 millions de propriétaires-occupants

et **7 millions** de locataires.

Le marché des travaux de rénovation dans l'habitat existant représente une activité économique de l'ordre de 62 milliards d'euros HT, répartis entre :

Le marché de la rénovation a connu une hausse de + 2 % en 2023.

C'est un marché qui connaît des évolutions technologiques importantes grâce à l'introduction d'innovations. Tout d'abord, on assiste à l'utilisation de matériaux et de techniques de construction plus respectueuses de l'environnement. Par exemple, les isolants naturels, les systèmes de ventilation à récupération de chaleur et les panneaux solaires sont de plus en plus utilisés pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments.

Par ailleurs, les nouvelles technologies permettent de simplifier les processus de rénovation et de réduire les coûts. Des logiciels de modélisation 3D et de réalité virtuelle permettent de visualiser les projets de rénovation avant leur mise en œuvre.

Le marché de la rénovation connaît également des innovations dans le domaine de la domotique. Des systèmes de contrôle à distance permettent de gérer les équipements de la maison (éclairage, chauffage, volets, etc.) à partir d'un smartphone ou d'une tablette.

Source : Batinfo.com - https://batinfo.com/actualite/une-etude-analyse-le-marche-de-la-renovation-et-de-lentretien-des-logements-evalue-a-62-milliards-deuros_18620

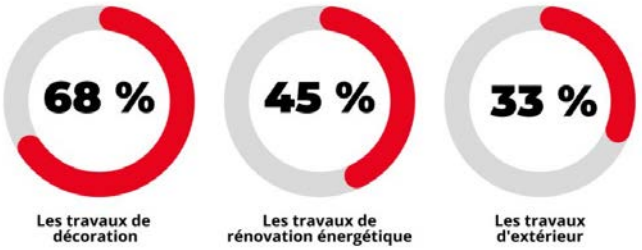
Ressource n° 2 : La rénovation en France

Qui sont les propriétaires-occupants des logements ?

Ce sont pour trois quarts des personnes de plus de 45 ans et majoritairement des actifs. 80 % hébergent au moins 2 personnes ou davantage. 75 % des logements ont 20 ans ou plus et sont donc susceptibles de nécessiter des améliorations, des mises à niveau, des rénovations, des transformations. Les femmes propriétaires et ayant répondu à l'enquête se montrent très attachées à leur logement (78 % habitent en maison). Pour la plupart d'entre eux, leur logement a pris de la valeur, grâce au bon entretien, aux travaux réalisés et/ou à leur emplacement dans une zone immobilière bien cotée.

Les habitudes de consommation évoluent également : les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par les questions environnementales, ce qui se traduit par une demande croissante pour des matériaux de construction durables et écologiques.

On observe une augmentation de la demande pour des espaces de vie ouverts et flexibles. Les consommateurs cherchent à intégrer différentes pièces de leur maison en un seul espace de vie multifonctionnel pour s'adapter à leurs modes de vie occupés.

Les travaux de rénovation réalisés par les Français en 2023	

	Une enveloppe qui varie en toute logique avec les revenus et l'âge des intéressés : de 1 000 € pour les 18-24 ans, à 5 000 € pour les CSP- et 10 000 € ou plus pour les retraités et les CSP+. Mais dans un contexte économique incertain, nombreux sont ceux qui doivent renoncer : près d'un tiers des sondés évoquent le manque de trésorerie comme frein principal. De fait, la somme à combler est significative : il manque en moyenne 14 400 € aux ménages pour financer leurs travaux.

Source : Francefinance.com

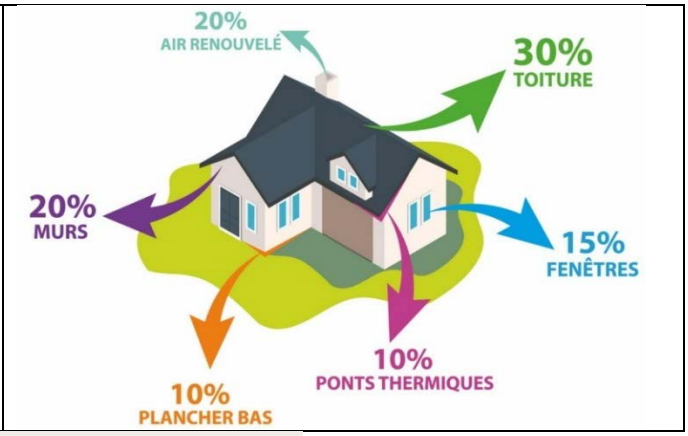
Ressource n° 3 : Le triple enjeu de l'éco-rénovation à l'horizon 2030

Le principe de l'éco-rénovation est de réaliser des travaux en privilégiant les matériaux sains, écologiques et permettant de réaliser des économies d'énergie. Son objectif est de lutter contre le changement climatique, soutenir le pouvoir d'achat et améliorer la qualité de vie des Français.

- Alors que la pollution atmosphérique est à l'origine de nombreuses affections respiratoires, le réchauffement climatique transforme le climat et l'écosystème. Les dispositifs actuellement utilisés (chaudière au fioul par exemple) sont à l'origine de ces problèmes.
- La rénovation énergétique a pour but de les bannir et de les remplacer entièrement d'ici 2030.
- Depuis 2022, près de 9 Français sur 10 constatent une hausse des prix de l'énergie sur leur facture de chauffage. Certains ménages sont contraints de faire des arbitrages sur leur budget : manger ou se chauffer.
- Votée par l'Assemblée nationale le 27 juin 2015, la loi sur la transition énergétique ordonne une rénovation obligatoire d'ici 2030 pour les logements trop énergivores. Les ***passoires thermiques**** restent toutefois encore présentes sur tout le territoire. Une étude réalisée par le bureau Citizing démontre que la réalisation de ces travaux de rénovation pourrait permettre à la France de faire un total de 113 milliards d'euros d'économies d'ici 2030.

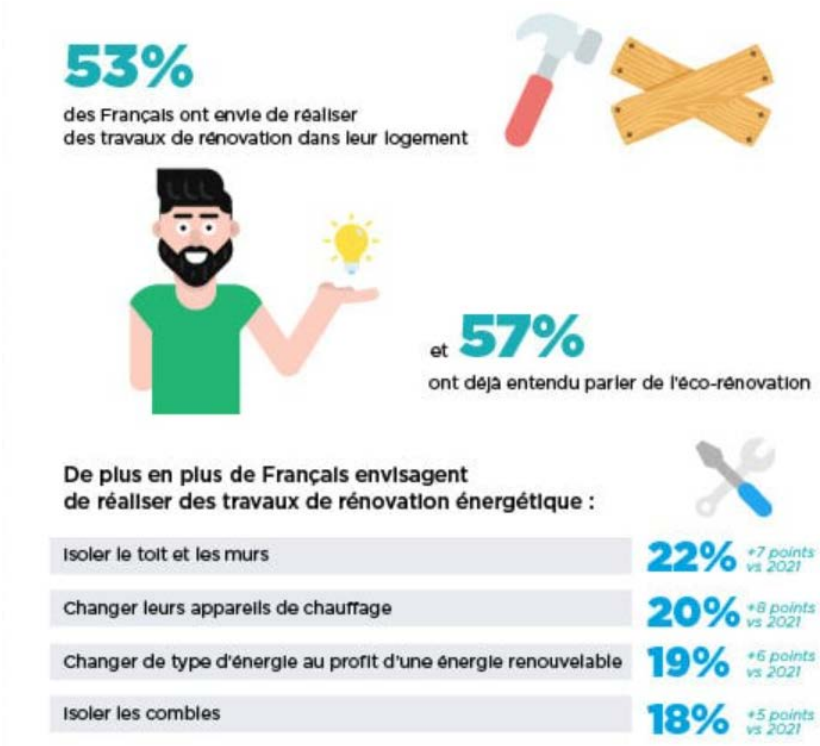
* **<u>Qu'est-ce qu'une passoire thermique</u> ?**

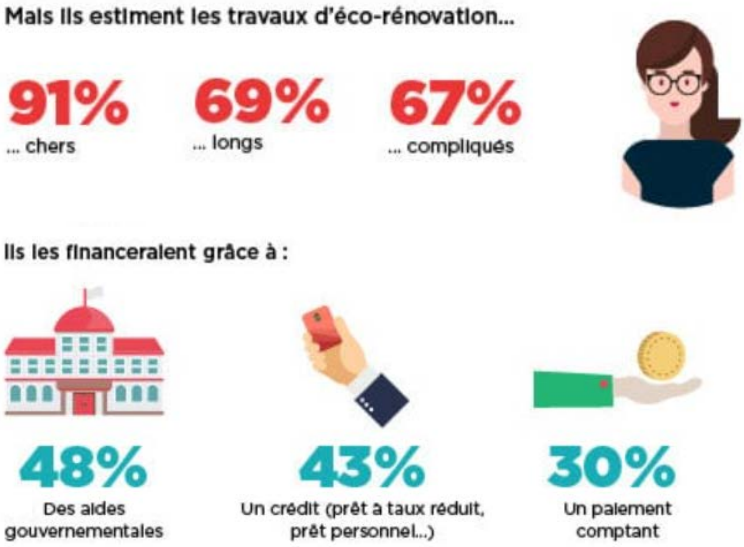
Le terme imagé de "passoire thermique", aussi appelé passoire énergétique, **désigne des logements particulièrement énergivores**. En somme, ce sont des bâtiments qui consomment énormément de chauffage et/ou sont très mal isolés.



Source : Agence du climat

Ressource n° 4 : L'éco-rénovation du logement, une solution aux nombreux avantages mais qui effraye encore les Français.





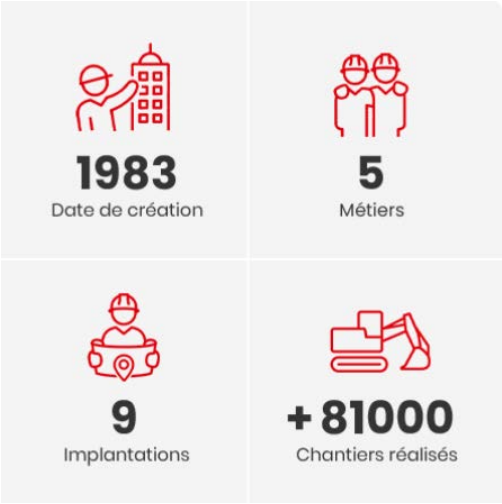
Source : https://www.sofinco.fr/

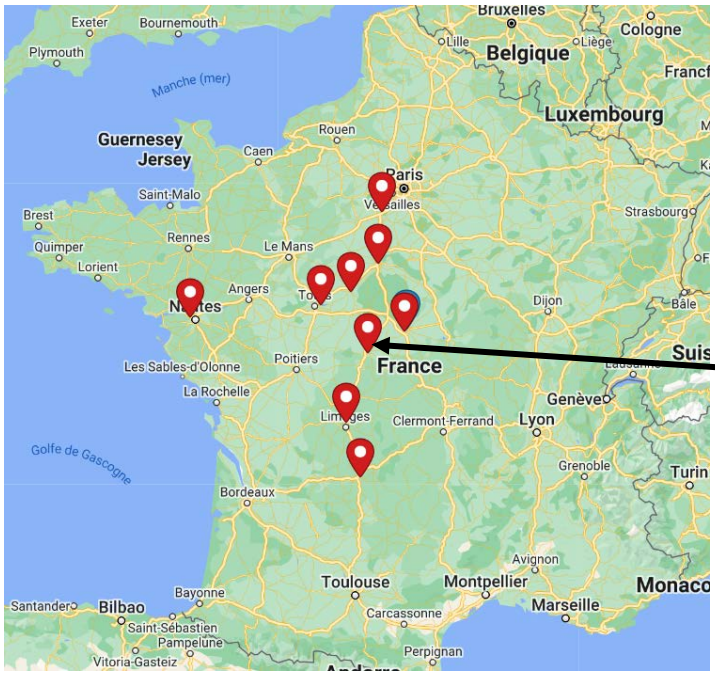
Ressource n° 5 : La présentation de Techni-Murs

Qui sommes-nous ?

Nous avons acquis une forte expertise sur la rénovation et les économies d'énergie des maisons et des bâtiments. Nous travaillons depuis 38 ans avec des particuliers, des copropriétés, des collectivités, des experts et des architectes et industriels. Les « meilleures techniques pour le meilleur résultat » sont nos choix pour vous garantir d'une grande longévité des travaux que nous réalisons.

Votre projet est unique, et vos envies différentes, c'est pourquoi depuis le diagnostic, l'analyse des besoins et de vos objectifs jusqu'à la réalisation nous faisons du sur-mesure en recherchant en permanence le meilleur rapport qualité / prix / services.
Les travaux sont réalisés par nos équipes et leurs matériels, sans faire appel à des sous-traitants. Cela permet de garantir la qualité des travaux, le suivi des différentes tâches à mettre en œuvre et le respect des délais.





Nous sommes présents sur la France entière grâce à notre réseau de 9 agences. Proximité avec nos clients assurée !

Votre agence :
« Agence 36 de Saint-Maur »

Source : site de l'entreprise – Techni-Murs
https://www.techni-murs.com

Ressource n° 6 : Entretien avec le directeur général sur la démarche RSE chez Techni-Murs

« Depuis la création de l'entreprise en 1983, à une époque où l'on ne parlait que très peu de respect de la planète, nous avons fait le choix de nous implanter à proximité de nos clients pour être meilleurs dans les services qui leur sont proposés. Afin de les satisfaire le plus possible, nous veillons à respecter nos engagements. Nous réduisons notre bilan carbone par la réalisation de travaux pour lesquels nous sélectionnons les meilleures techniques et les meilleurs matériaux. Le retour sur investissement est positif car nos matériaux sont durables, plus respectueux de l'environnement et de la santé de nos collaborateurs et de nos clients. Nous améliorons aussi continuellement les compétences de chaque salarié. Nous formons aux techniques et savoir-faire ainsi qu'aux gestes métier pour faire de grands professionnels exigeants. Chacun mérite le même respect, quel que soit son poste, son ancienneté et son niveau hiérarchique et nous y mettons beaucoup d'attention. Écoute, entraide, travail en équipe, respect des valeurs et implication volontaire créent de l'épanouissement. Nous pensons que des collaborateurs heureux font des clients heureux. »

En ce qui concerne l'innovation, nous sélectionnons depuis toujours « *les meilleures techniques pour avoir les meilleurs résultats* ». C'est aussi pour cela que nous sommes en veille permanente et en partenariat avec nos fournisseurs afin de suivre les vrais progrès techniques.

Source : site de l'entreprise – Techni-Murs - https://www.techni-murs.com/entreprise/

Ressource n° 7 : La certification Qualibat RGE de Techni-Murs

Cette qualification-certification QUALIBAT-RGE a été délivrée par l'organisme indépendant QUALIBAT. C'est un signe de qualité accordé aux artisans et aux entreprises du bâtiment qui interviennent dans les travaux de rénovation énergétique.

À quoi ça sert ?

- Faire reconnaître les compétences de l'artisan
- Faciliter la décision du consommateur
- Se faire conseiller par des professionnels experts et certifiés
- Permettre d'obtenir les aides financières prévues par l'État (MaPrimeRénov', Crédit d'Impôt sur la Transition Energétique, Prêt à Taux Zéro, et plus globalement l'ensemble des subventions publiques).

Source : inspirée d'une recherche google image : infographie RGE

Ressource N°8 : Le bilan du premier rendez-vous avec madame Pergon

Vous avez écouté la cliente, pris en note sa demande ainsi que les côtes (dimensions) de chaque menuiserie à changer. La cliente vous a dit :

- ✓ Je souhaite changer, dans ma maison, les anciennes menuiseries qui sont actuellement en simple vitrage bois : 3 fenêtres, 2 portes-fenêtres et ma porte d'entrée non vitrée
- ✓ Ma maison de 80 m^2 est située en centre-ville et la mairie accepte tout type de matériaux pour les changements des menuiseries
- ✓ Je souhaite de nouvelles fenêtres, porte-fenêtre et une porte d'entrée faciles d'entretien, résistantes dans le temps pour le budget le plus raisonnable possible
- ✓ Ma maison est une vraie passoire thermique, je veux donc une bonne isolation des ouvertures pour faire des économies d'énergie
- ✓ Mon revenu annuel est de 29 000 €

Un deuxième rendez-vous sera fixé au domicile de madame Pergon pour lui remettre son devis en main propre et pour la convaincre de réaliser les travaux souhaités.

Source : document d'auteur inspirés du site de l'entreprise

Ressource n° 9 : Extrait du catalogue produits, les avantages des matériaux et les tarifs

Matériaux	Les avantages / Les inconvénients	Tarif H.T.** porte d'entrée	Tarif H.T.** porte fenêtre	Tarif H.T.** fenêtre
✓ PVC (plastique)	Bonne isolation thermique (++)*** ; Bon rapport qualité/prix (++) ; *Performance acoustique (++) ; Résistance dans le temps (+++) ; Entretien facile (+++) ; Idéal en rénovation (++) ; Idéal pour location ; Esthétique (-) ; Plusieurs coloris et même imitation bois (++) ; Luminosité (-)	2 240,20 €	820,00 €	595,50 €
✓ Alu (métal)	Isolation thermique (+) ; Tarif élevé (- -) ; *Performance acoustique (+) ; Résistance dans le temps (+++) ; Entretien (+) ; Belle esthétique (++) ; Plusieurs coloris (+); Plusieurs formes possibles (++) ; Luminosité (+++)	3 680,10 €	2 266,75 €	1 385,30 €
✓ Bois	Très bonne isolation thermique (+++) ; Tarif supérieur au PVC (-) ; Performance acoustique (++) ; Résistance dans le temps (+) ; Entretien régulier (- -) ; Esthétique naturelle (++) ; Plusieurs coloris (+++); Ecologie si issu des forêts durables (+++)	3 200,00 €	1 570,15 €	830,40 €

**performance acoustique : capacité à atténuer les bruits extérieurs ; **Hors Taxes*
*** : *(+++) très bon, (++) bon, (+) moyen ; (-) faible ; (--) très faible*

Ce tarif ne comprend pas la main d'œuvre : il faut compter 300 € H.T. pour l'installation de chaque élément de menuiserie.
Pour la préparation du chantier (pose de bâches de protection), un forfait de 150 € H.T. est à prévoir dans le devis.
La TVA de 5,5 % s'applique aux produits, main d'œuvre et préparation de chantier.

Source : site de l'entreprise – Techni-Murs - https://www.techni-murs.com

Ressource n° 10 : Comment présenter une offre commerciale dans un devis

Bonjour,
Voici les éléments qui doivent faire partie de votre offre pour être en conformité avec la loi :

- ✓ *Les produits concernés et leur montant HT*
- ✓ *Le montant de la préparation de chantier HT*
- ✓ *Le montant de la main d'œuvre HT*
- ✓ *Le montant total HT, le montant de TVA, le montant total TTC*

Ressource n° 11 : MaPrimeRénov'

MaPrimRénov' est une aide versée par l'État aux propriétaires suite à leur demande, pour les aider à financer des travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements.

L'aide de l'Etat MaPrimeRénov' ne figure pas sur votre offre commerciale écrite, mais vous devez vérifier si votre client peut en bénéficier afin de l'utiliser dans votre argumentaire

Tranche des revenus pour une personne pour déterminer l'aide MaPrimeRénov':

NOMBRE DE PERSONNES COMPOSANT LE MÉNAGE	MÉNAGES AUX REVENUS TRÈS MODESTES	MÉNAGES AUX REVENUS MODESTES	MÉNAGES AUX REVENUS INTERMÉDIAIRES	MÉNAGES AUX REVENUS SUPÉRIEURS
1	Inférieur à 17 009 €	Entre 16 229 € et 21 805 €	Entre 20 805 € et 30 549 €	Supérieur à 30 549 €

Montants des aides accordées dans le cadre de MaPrimeRénov':

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIAUX ELLIGIBLES	AIDE POUR LES MÉNAGES			
	AUX RESSOURCES TRÈS MODESTES	AUX RESSOURCES MODESTES	AUX RESSOURCES INTERMÉDIAIRES	AUX RESSOURCES SUPÉRIEURES
Isolation des parois vitrées ➢ Fenêtres et portes-fenêtres (en remplacement de simples vitrages) ➢ **Portes d'entrée non concernées par la prime**	**100 € / équipement**	**80 € / équipement**	**40 € / équipement**	**Non éligible**

Source : www.france-renov.gouv.fr

Mission 2 : Organiser les journées portes ouvertes de l'agence Techni-Murs de Chateauroux

Toujours soucieux de promouvoir les produits et services liés à l'éco-rénovation, Denis Belloy souhaite organiser des portes ouvertes dédiées à la promotion de ces produits les vendredi 30 et samedi 31 mai 2025. Comme d'habitude il prévoit de communiquer sur cet évènement avec une banderole déployée sur la façade de l'agence. Il souhaite toutefois innover en mettant en place un parrainage entre les anciens clients et les nouveaux prospects. Il vous confie la préparation de cette action puis l'analyse des résultats.

ACTIVITÉ 1- PREPARER LES JOURNÉES PORTES OUVERTES

Denis Belloy vous demande de contacter par téléphone d'anciens clients qui ont réalisé des travaux de rénovation énergétique. Vous devrez encourager ces ambassadeurs de l'entreprise à parrainer un proche (amis, famille, collègues…) pour l'inciter à participer à cette journée portes ouvertes.
L'objectif est d'enrichir le fichier des prospects susceptibles de réaliser des travaux de rénovation énergétique.

À partir des ressources n° 12 à 15 et de vos compétences, réaliser les activités 2.1 à 2.3.

2.1. Sélectionner les clients qui pourraient devenir ambassadeurs de l'entreprise par le biais d'un parrainage.

2.2. Identifier les avantages du programme de parrainage pour l'entreprise, pour les parrains ambassadeurs et pour leurs filleuls.

2.3. Préparer le plan d'appel structuré pour contacter vos clients ambassadeurs afin de leur expliquer le principe du parrainage et les inciter à parrainer leurs proches.

ACTIVITÉ 2 – ÉVALUER ET ANALYSER LES RÉSULTATS DES JOURNÉES PORTES OUVERTES

Denis Belloy a mis en place son action de parrainage et a communiqué sur les portes ouvertes 2025 par le biais du « bouche à oreille ». Des ventes ont été conclues et vous disposez des premières retombées de cette opération. Votre responsable souhaite maintenant en faire un bilan ; il vous confie cette mission.

À partir des ressources n° 16 à 18, et de vos compétences, réaliser les activités 2.4 et 2.5.

2.4**.** Évaluer les résultats des portes ouvertes 2025. Analyser vos résultats.

2.5. Proposer, en fonction de votre analyse, trois axes d'amélioration pour les prochaines portes ouvertes.

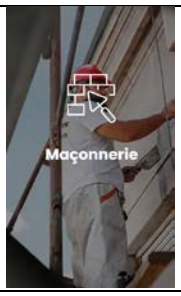
Ressource n° 12 : Consignes de Denis Belloy pour déterminer les clients ambassadeurs

Votre responsable vous explique qu'il faut bien choisir ses clients ambassadeurs car ils ont une tendance naturelle à fréquenter des personnes qui partagent les mêmes valeurs. Il est probable que vos bons clients connaissent des personnes qui leur ressemblent. Voici donc comment sélectionner vos clients ambassadeurs :

- Les travaux effectués par les ambassadeurs ne doivent concerner que des travaux liés à l'éco-rénovation.
- Des travaux entre le 01/06/2019 et le 01/06/2022, afin d'avoir un recul sur les économies d'énergie réalisées.
- La rénovation doit être d'envergure avec un minimum de 2 produits/services achetés.

Source : document d'auteurs

Ressource n° 13 : Produits/services proposés par Techni-Murs

				
✓ Nettoyage des façades ✓ Traitement des toitures	✓ Plafonds ✓ Murs	<u>Remplacement :</u> ✓ **Fenêtres** ✓ **Portes fenêtres** ✓ Volets ✓ Portes d'entrée ✓ Portes de garage ✓ Traitement des charpentes	✓ Enduits de façade ✓ Maçonnerie	<u>Isolation :</u> ✓ **Murs extérieurs** ✓ **Combles sous les toits** ✓ **Planchers par les caves** ✓ Assèchement des murs, étanchéité et ventilation

→PRODUITS/SERVICES RENTRANT DANS LA CATEGORIE DE L'ECO-RENOVATION

Source : inspiré du site de l'entreprise – Techni-Murs - https://www.techni-murs.com

Ressource n° 14 : Extrait du fichier des clients particuliers

Civilité	Nom	Prénom	Adresse	CP	Ville	Dates travaux	Produits/services concernés
Mme	ABERTI	Colette	7 rue des mimosas	36200	ARGENTON-SUR-CREUSE	01/12/2021	3 fenêtres et isolation des combles
M. et Mme	ACADA	Michel	9 allée Jean Moulin	36000	CHÂTEAUROUX	04/04/2022	1 nettoyage de façade
Mme	ACERNIA	Marilyne	10 avenue François Mitterrand	36000	CHATEAUROUX	06/01/2024	3 portes fenêtre et isolation par l'extérieur
M.	AZAZ	Mohamed	1 rue des hospices	36150	LA CHAPELLE SAINT LAURIAN	30/08/2020	Traitement d'une toiture
Mme	BAILLY	Huguette	56 chemin Beauregard	36000	CHÂTEAUROUX	15/01/2022	Isolation d'une toiture et 5 fenêtres
M. et Mme	BAN YI	Chang et Sofia	13 rue de la révélation	36250	SAINT-MAUR	05/12/2021	Isolation des combles sous les toits et 2 portes fenêtres
Mme	BARNE	Nathalie	5 impasse des myrtilles	36330	LE POINCONNET	19/03/2020	Travaux de maçonnerie et enduits de façade
M. et Mme	BUC	Marc et Anita	12 chemin de la colline	36120	ARDENTES	25/10/2021	Porte fenêtre
Mme	BERDONNET	Christine	40 Boulevard Simone Veil	36000	CHÂTEAUROUX	20/06/2020	Isolation plancher par les caves et 2 portes-fenêtres
M.	BOURDON	Philippe	17 rue des remparts	36000	CHATEAUROUX	26/02/2015	Traitement d'une toiture et enduits de façade
M.	COLIN	Michel	2 rue des acacias	36000	CHATEAUROUX	13/04/2020	Peinture plafonds et peinture murs
M. et Mme	CHARME	Steve et Lizéa	92 avenue des lauriers	36100	ISSOUDUN	19/09/2021	Isolation des murs extérieurs et isolation des combles

Deux couples ont déménagé en dehors de la zone de prospection : M. et Mme Acada – M. et Mme Charme

Source : document d'auteurs

Ressource n° 15 : Programme de parrainage portes ouvertes de l'agence Techni-Murs

Source : document d'auteurs

Ressource n° 16 : Les avantages d'un programme de parrainage

Le parrainage offre de nombreux avantages en tant que technique de prospection, en combinant efficacité et rentabilité. Voici les principaux bénéfices :

- ***Le parrainage est un puissant levier d'acquisition :***
  - Il permet de recruter de nouveaux clients qualifiés grâce aux recommandations des clients existants.
  - Un individu a 4 fois plus de chances d'effectuer un achat suite à la recommandation d'un ami.
  - Les prospects recommandés achètent 5 fois plus vite que les autres.
- ***Réduction des coûts d'acquisition***
  - Le parrainage est une option plus rentable que d'autres formes de prospection, les coûts se limitent à la mise en place d'une plateforme de parrainage et aux récompenses offertes.
- ***Augmentation des ventes et de la valeur client***
  - Les clients recommandés dépensent 15 à 25 % de plus lors de leur première commande.
- ***Fidélisation et engagement client***
  - Le parrainage renforce la fidélité et l'engagement des clients existants envers la marque.
  - Il consolide la relation client en valorisant leurs recommandations.

Source : document d'auteurs

Ressource n° 17 : Conseils de Denis Belloy pour analyser les résultats des portes ouvertes

TECHNI-MURS

c'est plus sûr.

Bonjour,

Pourrais-tu me faire un bilan des portes ouvertes 2025 ?
J'aimerai connaître : l'évolution du chiffre d'affaires par rapport aux portes ouvertes précédentes, le taux de réalisation des objectifs, le degré de satisfaction de la clientèle.
J'aimerai également savoir en conclusion si l'action de parrainage a été une réussite et pourquoi.

Merci beaucoup pour ton aide,

Dennis Bellay

Source : document d'auteurs

Ressource n° 18 : Données chiffrées portes ouvertes des 24 et 25 mai 2025

PORTES OUVERTES 2024 (n-1)		
	Chiffre d'affaires total réalisé	289 000 €
OBJECTIFS DES PORTES OUVERTES 2025		
	Nombre de visiteurs	150
	Nombre de visiteurs filleul	60
	Chiffre d'affaires total à réaliser	320 000 €
	Chiffre d'affaires à réaliser par les filleuls	140 000 €
RESULTATS PORTES OUVERTES 2025		
	Nombre de visiteurs	120
	Nombre de visiteurs filleul	80
	Chiffre d'affaires total réalisé	363 400 €
	Chiffre d'affaires réalisé par les filleuls	251 000 €

Source : document d'auteurs

Ressource n° 19 : Avis clients présents aux portes ouvertes

Source : document d'auteurs