

LA PRÉPARATION ET LA PARTICIPATION À UNE MANIFESTATION COMMERCIALE

BAC PROFESSIONNEL MCV B	
Compétences	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les modalités de règlement et de livraison (B1) • Collecter les informations de satisfaction auprès des clients (B2) • Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération en fonction des moyens alloués (B4B) • Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance (B4B) • Identifier les besoins du prospect (B4B) • Argumenter (B4B) • Valoriser les produits (B4B) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le règlement • Les outils de mesure et d'analyse de la satisfaction client, le SIC • Les objectifs d'une opération de prospection • Les frais professionnels, le budget • L'offre de l'entreprise • L'argumentaire • Les événements et manifestations commerciales
Co intervention en mathématiques – Lien avec le droit (RGPD)	

Le portrait de l'organisation



<https://www.youtube.com/watch?v=KSJuBNy5Ba4>

Héritière d'une grande lignée de faiseurs de gourmandises qui font la renommée de Reims, la Maison Fossier a su conserver et développer la maestria créative qui fait de ses recettes biscuitières d'incontournables étapes gourmandes. Biscuiterie de tradition forgée par deux siècles et demi d'histoire, Fossier mêle le bon goût d'antan aux saveurs d'aujourd'hui pour combler tous les gourmets et gourmands.

Compléter le portrait de l'organisation en navigant sur le site



<https://www.fossier.fr/fr/content/7-histoire-fossier>

Année de création de la biscuiterie à Reims : **1756**

Produit emblématique de la marque : **Le biscuit rose**

Les valeurs de l'entreprise : **choix des ingrédients, savoir-faire des Maîtres Biscuitiers, conservation du caractère traditionnel de ses recettes**

Année d'obtention du label « Entreprise du Patrimoine Vivant » : **2006**

Nombre de points de vente : **6**



Le contexte professionnel



Vous venez de signer un CTT (contrat de travail temporaire) au sein de la Maison Fossier afin de participer au marché de Noël de Strasbourg qui se déroulera cette année du 27 Novembre au 27 décembre.

Vous êtes chargé de l'organisation de cette manifestation commerciale et de l'animation du chalet.

Activité 1 : Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération en fonction des moyens alloués

Le responsable commercial vous demande à partir des moyens humains (deux vendeurs) qu'il mettra à votre disposition d'identifier les moyens financiers et matériels nécessaires à la réalisation du projet.

1.1 Calculer les frais professionnels pour les deux vendeurs pour toute la durée du marché de Noël en complétant le tableau ci-dessous (**annexe 1** – document 1).

1.2 Calculer le coût de la location et de l'exploitation d'un chalet de 8 m² pour toute la durée du marché en complétant le tableau ci-dessous (**annexe 2** – document 2).

1.3 Calculer le coût total de cette opération de prospection (**annexe 3**).

1.4 Proposer des solutions aux vendeurs pour faire baisser les frais de déplacement et d'hébergement.

- Faire du co-voiturage
- Louer un logement type AIRBNB

1.5 Calculer le chiffre d'affaires à réaliser au minimum (objectif quantitatif) afin que la marge puisse couvrir les frais de cette opération de prospection, sachant que le taux de marge appliqué est de 20 %

- Détail des calculs : $(13561 \times 100) / 20$
- Chiffre d'affaires à réaliser : 67805.05 euros

1.6 Citer, à partir de vos connaissances, des objectifs commerciaux qualitatifs qui pourraient être assignés pour cette manifestation commerciale.

- Faire connaître notre marque (notoriété)
- Faire connaître nos produits (dégustation)
- Nouer des partenariats avec des entreprises locales (prescripteur)

1.7 Repérer les deux partenaires à contacter pour la conception de l'opération de prospection (document 2).

- Pour la location de votre chalet sur le marché de Noël : L'entreprise Rustil
- Pour la réservation de la place sur le marché de Noël : La mairie de Strasbourg

1.8 Lister les matériels et fournitures indispensables à prévoir pour l'animation de votre chalet.

- Une caisse enregistreuse
- Un terminal de paiement pour carte bancaire
- Des tenues professionnelles



- Des sachets pour les clients, du papier d'emballage
- Des produits en quantité suffisante

Ressources à disposition :

- Montant des frais d'hébergement, de repas et de déplacement (document1)
- Coût d'une location de chalet de Noël (document 2)

Activité 2 : Mettre en valeur l'offre dans un espace de vente éphémère

Pour atteindre vos objectifs vous devez avoir conscience que les achats d'impulsion sur un marché de Noël sont considérables. Les ventes seront fortement influencées par votre capacité à valoriser vos produits.

2.1 Repérer les éléments décoratifs du stand qui participent à la valorisation des produits dans cet espace de vente éphémère (document 3).

- PLV (affiches)
- Meubles en bois
- Nappes aux couleurs de l'enseigne
- Documentation

2.2 Proposer deux améliorations en justifiant votre réponse.

Points d'amélioration et Justifications

Les nappes pourraient être de la même couleur sur les deux tables et d'un rose plus clair -> Harmoniser les nappes en utilisant une seule teinte de rose clair pour l'ensemble des tables, afin de renforcer l'identité visuelle de la marque et apporter une cohérence esthétique au stand.

La tenue des vendeuses : Doter le personnel commercial d'une tenue professionnelle uniforme reflétant les valeurs traditionnelles de la Maison Fossier (par exemple : chemise blanche avec tablier rose pâle et logo brodé), pour renforcer l'image artisanale et patrimoniale de la marque."

Pour la formulation concernant le personnel (cohérence) :

Utiliser systématiquement "personnel commercial" ou "vendeurs et vendeuses" pour maintenir une cohérence tout au long du document.

Ces reformulations apportent davantage de précision, de professionnalisme et améliorent la clarté des explications.

2.3 Identifier comment les produits de la Maison Fossier sont mis en valeur (document 4).

- Produits prêts à offrir
- Emballage soigné
- Conditionnement chic (panier en bois, boîte en métal, forme originale en sapin)

2.4 Sélectionner deux produits que vous pourriez mettre en avant et justifiez votre réponse (document4 – document 5).

- Boîte féerie de Reims – 150 g
- Livre Variations gourmandes autour du biscuit rose

Justification : les biscuits roses représentent 40 % de ventes de la Maison Fossier. Il est donc impératif de les mettre en avant afin de maximiser les ventes.

Ressources à disposition :

- La Maison Fossier présente à la Foire de Châlons – 2022 (document 3)
- Extrait du catalogue de la Maison Fossier (document 4)
- Le produit emblématique de la Maison Fossier (document 5)



Activité 3 : Convaincre les prospects

La mise en place de cette opération de prospection requiert une préparation rigoureuse ainsi que l'emploi de techniques de vente adaptées à la clientèle visée.

3.1 Présenter rapidement aux prospects la Maison Fossier (document 7 + lien ci-dessous)

<https://www.fossier.fr/fr/content/7-histoire-fossier>

Fondée en 1756, la Maison Fossier est la plus ancienne biscuiterie de France et a été reconnue jusqu'aux cours royales pour la qualité de ses biscuits : choix des ingrédients, savoir-faire des Maîtres Biscuitiers, conservation du caractère traditionnel de ses recettes...

3.2 Proposer une phrase d'accroche pour suggérer une dégustation du biscuit rose (document 8).

« Goutez à notre spécialité régionale et laissez-vous séduire par son gout unique ! »

« Faites une pause gourmande et laissez-vous séduire par ce biscuit traditionnel ! »

3.3 Identifier pour chaque prospect sa motivation (hédoniste, oblativ, auto expression).

Situation	Motivation
J'aime surprendre mes invités en leur proposant des produits hauts de gamme.	Auto expression
Je recherche un cadeau pour ma mère.	Oblative
La dégustation de vos produits me procure toujours un grand plaisir.	Hédoniste

3.4 Déployer pour chaque produit la méthode CAP pour convaincre les prospects (document 6 et 8)

Produit	Caractéristiques	Avantages	Preuve
 (Document 6)	Calendrier de l'avent en édition limitée. Il propose des gourmandises chocolatées aux amandes, aux noisettes et aux saveurs du fameux biscuit rose	Sous forme ludique d'un calendrier de l'avent, pour offrir ou se faire plaisir chaque jour	Avis clients
 (Document 8)	<ul style="list-style-type: none"> - Biscuit rose - Double cuisson - Texture unique - Grande capacité d'absorption 	Des idées recettes disponible sur notre site	Dégustation

Ressources à disposition :

- Nouveau produit 202N (document 6)
- Date clés du développement de la Maison Fossier (document 7)
- Le mini biscuit rose de Reims (document 8)



Activité 4 : Mettre en place les modalités de règlement

Pour conclure la vente, il est essentiel de connaître les solutions d'encaissement adaptées aux marchés de Noël afin de garantir le succès de cette manifestation commerciale.

4.1 Répondre aux questions à partir du Document 9.

A - Pourquoi est-il important d'anticiper son organisation pour les marchés de Noël ?

Il est essentiel d'anticiper pour réserver et préparer son stand, ainsi que choisir une solution d'encaissement adaptée à l'augmentation de l'activité.

B- Pourquoi est-il recommandé d'accepter le paiement par carte bancaire sur un marché de Noël ?

De nombreux clients effectuent des achats d'impulsion et n'ont pas toujours d'argent liquide sur eux. En acceptant la carte bancaire, les commerçants évitent de perdre des ventes potentielles.

C - Quels sont les avantages du paiement sans contact ?

Il est simple, rapide, adapté aux petits montants (moins de 50€) et réduit le temps d'attente des clients.

D - Pourquoi la connexion internet est-elle un critère important pour un TPE sur un marché de Noël ?

Une connexion stable est indispensable pour traiter les paiements par carte bancaire. Toutefois, en extérieur, elle peut s'avérer instable, d'où la nécessité d'un TPE adapté.

E - Peut-on refuser les paiements en espèces sur un marché de Noël ?

Non, le paiement en espèces est le seul mode de règlement qu'il est interdit de refuser.

F - Quels sont les inconvénients de la gestion des paiements en espèces ?

Elle nécessite un fonds de caisse, le comptage de la caisse en fin de journée, des réassorts de monnaie, faire attention aux faux billets et aux erreurs humaines.

G - Pourquoi est-il conseillé de s'équiper d'une caisse tactile et d'un tiroir-caisse qui se ferme à clé ?

Le tiroir-caisse permet de sécuriser les fonds, la caisse tactile facilite la gestion financière et commerciale (suivi des ventes, réduire les erreurs liées au rendu de monnaie...)



Activité 5 : Collecter les informations de satisfaction auprès des clients

Afin de collecter des informations auprès des clients et de mesurer leur satisfaction, nous allons glisser à l'intérieur de chaque panier, un flyer avec un QR code qui leur permettra d'accéder à un questionnaire.

5.1 Déterminer les informations personnelles que vous souhaitez collecter sur vos clients.

- Nom et prénom
- Téléphone, adresse e-mail et postale
- Date de naissance

5.2 Réaliser un questionnaire de satisfaction concernant nos produits, afin de connaître notamment si le client souhaiterait recevoir des offres personnalisées et devenir ambassadeur de notre marque.

- Avez-vous apprécié nos produits ?
- Pouvez-vous nous dire pourquoi ?
- Seriez-vous intéressé par des offres personnalisées ?
- Seriez-vous prêt à recommander nos produits à vos proches ?



Pour aller plus loin avec le numérique

- Conception d'un questionnaire en ligne (<https://ladigitale.dev/blog/digistorm-pour-creer-et-animer-des-sondages-et-des-remue-meninges>)
- Création d'un Qrcode (<https://ladigitale.dev/digicode/>)

5.3 Préciser comment la Maison Fossier peut exploiter les informations recueillies.

- Alimentation du système d'information commercial
- Tenir compte des remarques formulées pour progresser

Lien droit : RGPD



SYNTHÈSE

Afin de collecter des informations auprès des clients et de mesurer leur satisfaction, nous allons glisser à l'intérieur de chaque panier, un flyer avec un QR code qui leur permettra d'accéder à un questionnaire.

Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération en fonction des moyens alloués

Objectifs quantitatifs	Objectifs qualitatifs
<ul style="list-style-type: none">- Chiffre d'affaires à réaliser- Marge commerciale à respecter- Nombre de prospects à convertir	<ul style="list-style-type: none">- Développer la notoriété de l'entreprise- Alimenter le système d'information commercial de l'entreprise- Créer des opportunités de partenariat

Mettre en valeur l'offre dans un espace de vente éphémère

Les achats impulsifs réalisés dans les espaces de vente éphémères sont nombreux. Les ventes seront fortement influencées par votre capacité à valoriser vos produits.

Convaincre les prospects

- Établir un client de confiance (en présentant l'entreprise par exemple).
- Détecter les besoins et les motivations.

Les motivations		
Hédoniste	Oblative	Auto expression

- Argumenter

Méthode CAP		
Caractéristique	Avantage	Preuve (dégustation, avis clients)

Mettre en place les modalités de règlement

- Les modalités sûres de règlement sont mises en place.
- Le règlement en espèces ne peut être refusé (sauf certains cas).
- Le paiement sans contact permet de gagner du temps.

Collecter les informations de satisfaction auprès des clients

- Utiliser les moyens digitaux afin de faciliter l'administration des enquêtes.
- Respecter le règlement général de protection des données.
- Exploiter les données collectées à des fins d'amélioration.



Document 1 : Montant des frais d'hébergement, de repas et de déplacement

Date du marché de Noël : du 27 Novembre au 27 décembre *

Avec 2 vendeurs

Forfait d'hôtel* (nuit et petit déjeuner) : 110 euros par jour par vendeur

Forfait pour 1 repas* : 20 euros

Frais de déplacement : 0.75 euros du kilomètre (220 km) par vendeur

* (prévoir 31 nuitées et 32 jours de présence, les vendeurs sont défrayés sur justificatif même pendant leur jour de repos)

Document 2 : Voici combien coûte la location d'un chalet sur le marché de Noël de Strasbourg



Alors que le marché de Noël de Strasbourg attire un nombre considérable de touristes chaque année, nous avons voulu savoir combien coûtait la location d'un chalet.

Événement populaire par excellence, le **marché de Noël de Strasbourg** draine un nombre considérable de **touristes** chaque année. Une **aubaine** pour les **commerçants** qui s'y trouvent ?

Nous avons voulu connaître les **tarifs de location d'un chalet** durant Strasbourg Capitale de Noël. Voici ce que l'on peut dire.

Chaque exposant doit payer une redevance à la Ville

Déjà, chaque commerçant qui souhaite s'installer sur le marché de Noël doit payer une **redevance** à la mairie*.

Les tarifs des **droits de places du marché de Noël 2022**, [disponibles sur le site de la Ville de Strasbourg](#), sont les suivants pour les places **Kléber**, **Brogie**, de la **Cathédrale** et du **Château** (soit les plus prisées) :

- Droits de place par m² pour la durée de la manifestation : **100,10 €**
- Participation aux frais de promotion, forfait pour la durée de la manifestation : **192,80€**
- Participation aux frais de gardiennage, forfait pour la durée de la manifestation : **357,50 €**.

La location d'un chalet à partir de 2 200 €

Voilà pour la partie Ville. Mais les commerçants qui ne sont pas propriétaires de leur chalet doivent aussi payer la location de celui-ci.

Pour avoir une idée des prix, nous avons sollicité **Rustyle**, une entreprise qui propose notamment des chalets à la location et qui revendique être sur les plus gros marchés de Noël de France.

Voici les prix qui nous ont été indiqués :

- Pour la location d'un chalet de 6m², comptez **2 200 €**, pour toute la durée de l'événement. Pour ce prix, le chalet est livré et posé et dispose d'un équipement électrique. (Prix d'achat avec l'installation électrique : environ 4 800 €).
- Pour la location d'un chalet de 8m² : **2 500 €** (Prix d'achat avec l'installation électrique : environ 6 000 €).
- Pour la location d'un chalet de 12m² : **3 700 €** (Prix d'achat avec l'installation électrique : environ 8 300 €).

Pour se faire une petite idée, l'entreprise, qui existe depuis 1971, louait une **quarantaine de chalets à la Ville** l'an dernier, et une **quinzaine à des exposants individuels**.

Source : https://actu.fr/grand-est/strasbourg_67482/voici-combien-coute-la-location-d-un-chalet-sur-le-marche-de-noel-



Document 3 : La Maison Fossier présente à la Foire de Châlons – 2022

La Maison Fossier a le plaisir d'être présente pour la première fois sur la Foire de Châlons



La Foire de Châlons est un évènement local incontournable pour découvrir de nombreuses spécialités de la région.

La Biscuiterie Fossier de Reims a le plaisir de vous faire partager ses gourmandises et ses spécialités sur son stand.

Des dégustations et autres animations vous attendent auprès de notre équipe.

Source : <https://www.fossier.fr>

Document 4 : Extrait du catalogue de la Maison Fossier



Boîte Féerie de Reims - 150g
7,95 €



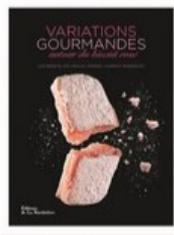
Douceurs et Féerie
32,90 €



Magie en Rose
26,50 €



Tentation en rose
25,90 €



Livre Variations gourmandes
autour du Biscuit Rose
25,00 €



Champagne Charles Mignon
Brut
25,00 €



Rêve Gourmand
29,90 €



Noël Scandinave
29,90 €



Chalet Merveilleux
34,90 €



Sapin de Gourmandise
39,90 €



Surprise Enchantée
49,90 €

Source : <https://www.fossier.fr>

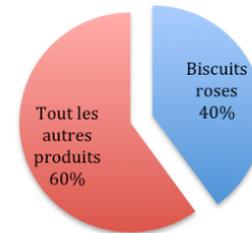


Document 5 : Le produit emblématique de la Maison Fossier

La Maison Fossier (dont 40% de l'activité provient des biscuits roses, qui doivent leur couleur au carmin, un colorant rouge naturel) a étendu son offre.

Source : <https://reimsmtpe-fr.webnode.fr/economie/>

Part des biscuits roses dans l'activité de la Maison Fossier



Document 6 : Nouveau produit 202N

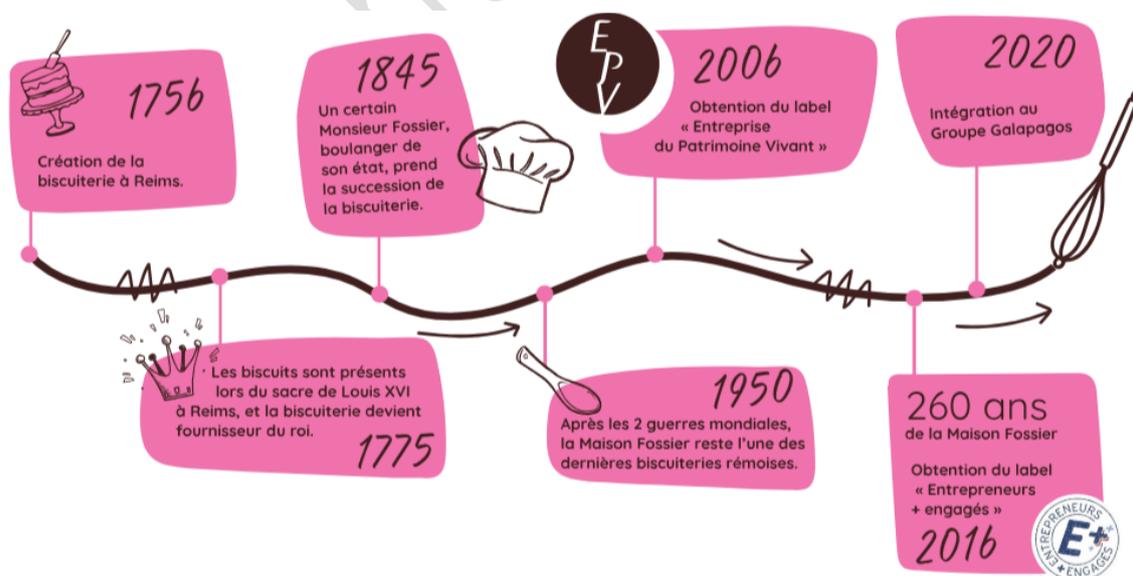


Pour la toute première fois, la Maison Fossier propose aux fins gourmets un calendrier de l'Avent. Disponible dans ses 6 boutiques Fossier et sur www.fossier.fr au prix de **24,90€**, cette nouveauté en édition limitée propose des gourmandises chocolatées aux amandes, aux noisettes et aux saveurs du fameux biscuit rose.

Consultez les avis de nos clients !!!!!

Source : <https://www.fossier.fr>

Document 7 : Date clés du développement de la Maison Fossier



Source : <https://www.fossier.fr>



Document 8 : Le mini biscuit rose de Reims



FOSSIER

MAISON DU BISCUIT ROSE



LA MAISON FOSSIER, fondée à Reims en 1756, est la plus ancienne biscuiterie de France. C'est son fameux Biscuit Rose qui a fait sa renommée à Reims et dans la France entière. Aujourd'hui, la Maison Fossier perpétue cet héritage à travers des recettes traditionnelles et de nouvelles créations toujours plus gourmandes.

Le Mini BISCUIT ROSE DE REIMS



C'est grâce à sa double cuisson que le Biscuit Rose offre une texture unique et une grande capacité d'absorption.

Plus petit que le Biscuit Rose traditionnel, le Mini Biscuit Rose est l'ingrédient idéal pour la réalisation de verrines, charlottes et autres desserts. Il s'apprécie également trempé dans le champagne, ou tout autre vin d'apéritif.

Retrouvez toutes nos idées de recettes sur www.fossier.fr

Source : <https://www.fossier.fr>

Éléments



Document 9 : Quelles sont les solutions d'encaissement adaptées aux marchés de Noël ?

Avec l'approche des fêtes de fin d'année, les marchés de Noël se préparent ! Chalet en bois, décoration de Noël, marrons chauds, biscuits de Noël, ... installent une ambiance chaleureuse et magique qui mobilise des milliers de personnes chaque année. Durant cette période, les commerçants font face à une forte augmentation de leur activité. Il est donc nécessaire d'anticiper son organisation en réservant et en préparant son stand pour les marchés de Noël ainsi qu'en choisissant sa solution d'encaissement.

Le terminal de paiement, une solution indispensable

Encaisser la carte bancaire

L'argent liquide est souvent utilisé pour régler ses achats durant des événements et ceux qu'ils soient. Cependant, sur les marchés de Noël, de nombreux clients potentiels effectuent des achats d'impulsion. Ces clients n'auront pas forcément à disposition dans leur portefeuille l'argent liquide nécessaire pour payer leur achat. En étant en mesure d'encaisser la carte bancaire vous évitez de rater des ventes. La carte bancaire est le mode de règlement le plus utilisé par les Français. Il est donc incontournable pour les commerçants d'être en capacité de l'accepter.

Carte bancaire et paiement en sans contact

Aujourd'hui le paiement par carte bancaire en sans contact est utilisé quotidiennement pour les règlements en dessous de 50€, même pour de faible montant tel que 1€ ou 2€. De ce fait, le paiement CB a de plus en plus tendance à compléter voire même remplacer le paiement en liquide. Lors des marchés de Noël le paiement sans contact est parfaitement adapté pour l'achat de décoration, marrons chauds, biscuits de Noël [...]. Le paiement en sans contact est simple, rapide et permet de diminuer la durée de l'encaissement et de réduire l'attente des clients. Ainsi, vous gagnez du temps à l'encaissement et disposez de plus de temps pour vos clients.

Marché de Noël : choisir son terminal de paiement

En tant que commerçant disposant d'un stand aux marchés de Noël et souhaitant accepter les paiements par carte bancaire, vous devez vous munir d'un [terminal de paiement \(TPE\)](#) capable de fonctionner où que vous vous trouviez. Lors de ces événements, avoir accès à une connexion internet fiable est plutôt difficile mais sans elle votre terminal de paiement (TPE) ne sera pas en mesure d'encaisser la carte bancaire [...].

La carte bancaire a beau être le moyen de paiement le plus utilisé par les Français, le paiement en argent liquide est toujours utilisé. Il faut savoir que le paiement en espèces est le seul mode de règlement qu'il est interdit de refuser. La gestion des encaissements en espèces est assez complexe. Il faut disposer d'un fonds de caisse pour pouvoir rendre la monnaie aux clients, compter sa caisse en fin de journée pour obtenir le chiffre d'affaires réalisé, effectuer des réassorts de monnaie, ... Pour assurer la sécurité de votre fonds de caisse ainsi que de vos encaissements, il est conseillé de s'équiper d'une **caisse tactile** et d'un tiroir-caisse qui se ferme à clé.

Au-delà de la sécurité qu'elle procure, la mise en place d'une solution de caisse tactile permet de réduire fortement les erreurs liées au rendu monnaie [...]. Lors de l'encaissement, la caisse tactile calcule automatiquement la monnaie à rendre aux clients selon la somme donnée. En tant que commerçant, lorsque vous participez à un ou des marchés de Noël, vous devez être en mesure de suivre vos ventes et plus précisément que celle-ci coïncide bien avec votre stock. En utilisant un logiciel de caisse certifié NF 525, vous simplifiez à la fois vos encaissements ainsi que votre gestion commerciale et financière [...].

Source : <https://www.web-monetique.fr/astuces-et-conseils/encaissement-marche-noel/>



Annexe 1 – Frais professionnels

Frais professionnels		
Éléments	Détail des calculs	TOTAL
Frais d'hôtel	$110 \times 31 \times 2$	6820
Frais de repas	$20 \times 32 \times 2 \times 2$	2560
Frais de déplacement	$0.75 \times 220 \times 2$	330
TOTAL 1	$6820 + 2560 + 330$	9710 euros

Annexe 2 – Calcul du coût de la location

Coût de location et d'exploitation d'un chalet de 8 m ²		
Éléments	Détail des calculs	TOTAL
Droits de place	100.10×8	800.80
Forfait participation aux frais de promotion (forfait)		192.80
Forfait participation aux frais de gardiennage(forfait)		357.50
Location du chalet		2 500.00
TOTAL 2	$800.80 + 192.80 + 357.50 + 2500.00$	3 851.10

Annexe 3 – Calcul du coût de l'opération de prospection

Coût total de l'opération de prospection		
	Détail des calculs	TOTAL
TOTAUX	$9710 + 3851.10$	13 561.10

