

Cuisine Occitane

Académie de Toulouse

Véronique Coustel

Sandrine Dutrey



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

MINISTÈRE
DE LA CULTURE

MINISTÈRE
DES SPORTS



SOMMAIRE

A blue decorative line starts at the top left, goes down, then right, and finally diagonally up to the right.

1. De la réalité professionnelle au choix didactique
2. Du contexte professionnel au contexte spécifique ... du contexte spécifique aux situations professionnelles
3. Des situations professionnelles aux activités ... des activités aux compétences
4. Des compétences aux tâches
5. Les ressources et documents supports

1. DE LA RÉALITÉ PROFESSIONNELLE AU CHOIX DIDACTIQUE

■ Contexte professionnel

Cuisine Occitane fabrique des meubles de cuisines et vend de l'électroménager et des accessoires. Elle revend ses produits à des particuliers, des artisans, des magasins de meubles, dans son magasin et par l'intermédiaire de son site internet. En 4 ans d'existence, Cuisine Occitane est devenue une référence en tant que distributeur de cuisines dans le Gers.

Cuisine Occitane souhaite poursuivre son développement. Sa stratégie consiste à développer les ventes dans son secteur géographique ainsi qu'à toucher une clientèle qui dépasse la région de Lectoure (32).

Pour cela elle souhaite mettre en œuvre plusieurs actions pour développer la notoriété de l'entreprise en **organisant une journée portes ouvertes** (JPO) et ainsi **augmenter ses ventes**.

■ Choix didactique

Bloc de compétences 1 : Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Classe concernée : Seconde professionnelle

2. DU CONTEXTE PROFESSIONNEL AU CONTEXTE SPÉCIFIQUE... DU CONTEXTE SPÉCIFIQUE AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Contexte spécifique : Écrire le fil conducteur du scénario → Y ancrer des situations professionnelles

- Cuisine Occitane souhaite développer sa notoriété en créant des liens avec les constructeurs de maisons individuelles de la région lectouroise en leur proposant une rencontre lors d'une journée portes ouvertes.

Situation professionnelle 1 : participer aux opérations de prospection

- Cela fait maintenant 2 semaines que le courrier a été envoyé aux constructeurs de maisons individuelles. Il faut maintenant organiser l'évènement

Situation professionnelle 2 : participer à l'organisation d'un évènement

- La JPO a été un véritable succès. Il convient maintenant d'analyser l'organisation de cet évènement et de voir ce qu'il faudrait améliorer pour une prochaine JPO. Situation professionnelle 3 : assurer le suivi de la JPO

Organiser la JPO

Traiter les demandes commerciales reçues lors de la JPO

- Des ventes ont été conclues lors de cette JPO et des prospects ont demandé des devis. Nous avons aujourd'hui un retour favorable de certains devis. Il convient de prendre en charge les traitements de ces diverses opérations commerciales

Situation professionnelle 4 : traiter les commandes conclues lors de la JPO

3. DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES AUX ACTIVITÉS... DES ACTIVITÉS AUX COMPÉTENCES

ORGANISER ET SUIVRE LA JPO			TRAITER LES DEMANDES COMMERCIALES REÇUES LORS DE LA JPO
Situation 1 Participer aux opérations de prospection	Situation 2 Participer à l'organisation d'un évènement	Situation 3 Assurer le suivi de la JPO	Situation 4 Traiter les commandes conclues lors de la JPO
1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Assistance et suivi des opérations de prospection <i>Compétence : Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</i>			1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Suivi des devis, commandes, contrats, conventions <i>Compétence : Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique</i>
	1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation. <i>Compétence : Produire, dans un environnement numérique, des supports de communications adaptés</i>		
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Mise à jour des dossiers <i>Compétence : Mettre à jour l'information</i>			1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Mise à jour des dossiers <i>Compétence : Mettre à jour l'information</i>

Situation 1 – Participer aux opérations de prospection

Contexte spécifique à la situation

Dans un premier temps, Cuisine Occitane souhaite développer sa notoriété en créant des liens avec les constructeurs de maisons individuelles de la région lectouroise en leur proposant une rencontre lors d'une journée portes ouvertes (JPO).

Activité du référentiel :

1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

Assistance et suivi des opérations de prospection.

Compétence	Savoirs	Indicateurs de performance
<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection. 	<p>Savoirs de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> Les actions de promotion et de Prospection <p>Savoirs liés à la communication et au numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> La communication « client » La gestion de l'information <p>Savoirs juridiques et économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Repérer le rôle des principaux agents économiques. Identifier les échanges entre les différents agents économiques. 	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise de la langue française écrite et orale : <ul style="list-style-type: none"> La lettre doit respecter les règles d'écritures et doit inciter les constructeurs à venir à la JPO (méthode AIDA). Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique : <ul style="list-style-type: none"> La lettre doit respecter les règles de présentation des écrits professionnels avec en plus l'insertion de champs de fusion (publipostage) et d'une date automatique. Le coupon réponse doit permettre de connaître précisément le nom et le nombre de personnes venant à la JPO : insertion champs de fusion (identité et nom de l'entreprise), nombre de personnes, présence, modalité de retour avec date limite. Le fichier permet de connaître précisément les données des constructeurs à contacter : raison sociale, coordonnées complètes. Efficacité de la prise de notes : <ul style="list-style-type: none"> La prise de notes permet de sélectionner les constructeurs répondant aux besoins ; respect contrainte 60 kms et constructeurs de maison (et non pas agent immobilier).

Activité du référentiel :

1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

Mise à jour des dossiers.

<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour l'information. 	<p>Savoirs de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> La relation « client » dans les organisations <p>Savoirs liés à la communication et au numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> La gestion de l'information <p>Savoirs juridiques et économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Le principe de la protection des données personnelles La CNIL 	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité des mises à jour effectuées : <ul style="list-style-type: none"> La recherche d'informations (coordonnées des constructeurs) est efficace et permet de mettre à jour et d'enrichir la base prospects (PGI) pour une exploitation ultérieure (relances, actions de promotion...).
--	---	---

4. DES COMPÉTENCES AUX TÂCHES

FICHE D'INTENTION PÉDAGOGIQUE

Ressources	<ul style="list-style-type: none"> Consignes verbales du responsable des ventes concernant les critères de sélection des constructeurs de maisons individuelles (zone géographique). Notes du dirigeant concernant le contenu de la lettre et les modalités de la JPO. Papier à en-tête de l'entreprise.
Tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher les coordonnées de constructeurs de maisons individuelles demeurant autour de l'entreprise sur internet. Créer le fichier prospects « constructeurs maisons individuelles » pour le suivi Mettre à jour la base de données prospects de l'entreprise sur le PGI Rédiger la lettre présentant Cuisine Occitane et les inviter à une JPO (publipostage avec fichier). Prévoir un coupon-réponse afin de savoir qui viendra à la JPO.
Équipement et logiciels Liaisons fonctionnelles	<p>Équipement et logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux Suite bureautique : texteur, tableur PGI <p>Liaisons fonctionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> Relation interne : le responsable des ventes. Relation externe : les prospects.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation. Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation.

5. LES RESSOURCES

Documents ressources	Intérêt dans le cadre des actions à mener
Fiche d'identité de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">• S'immerger dans une réalité professionnelle• Appréhender l'organisation dans ses dimensions économique et juridique• Fournir les éléments d'identification et de communication à réutiliser
Logo Cuisine Occitane	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser une charte graphique dans la production de document
Organigramme de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">• Se situer dans l'organisation (structure globale de l'entreprise)• Identifier les liaisons fonctionnelles internes (supérieur, collègues...).
Papier à en-tête de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser un modèle de document professionnel pour la rédaction de notes
Descriptif Cuisine Occitane	<ul style="list-style-type: none">• Mettre à disposition des informations pour la documentation à concevoir
Dossier iconographique Cuisine Occitane	<ul style="list-style-type: none">• Mettre à disposition des images pour la documentation à concevoir
Devis clients	<ul style="list-style-type: none">• Donner les éléments de gestion nécessaires à la réalisation du processus commercial
Base de données Cuisine Occitane	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser les activités numériques dans le PGI à partir d'un contexte professionnel créé
Mode opératoire	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter l'utilisation de l'outil numérique
Notes et consignes orales	<ul style="list-style-type: none">• Guider dans la réalisation du travail• Développer la maîtrise de la prise de note

DOCUMENTS SUPPORTS

Donnée de la situation - Fiche Identif Cuisine Occitane

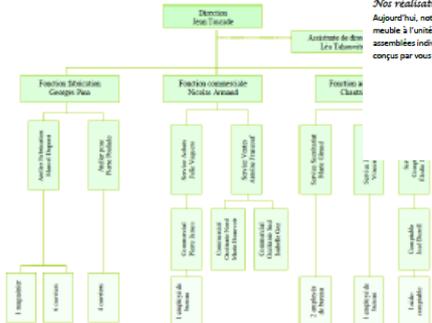
Fiche Identif Cuisine Occitane



- ✓ Fa
- ✓ Ad
- ✓ Pa
- ✓ Ca
- ✓ Ce
- ✓ Te
- ✓ Fe
- ✓ Ad
- ✓ St
- ✓ Co
- ✓ Co
- ✓ N°
- ✓ Ad
- ✓ Sa
- 30700
- ✓ St



Organigramme de l'entreprise



CUISINE OCCITANE

Descriptif

Notre histoire

Notre entreprise a été installée à Lectoure en 2015. En 4 ans d'existence, Cuisine Occitane est devenue une référence en tant que fabricant et distributeur de cuisines dans le Gers.

Notre activité

Cuisine Occitane fabrique des meubles de cuisines et vend de l'électroménager et des accessoires. Elle revend ses produits à des particuliers, des artisans, des magasins de meubles, dans son magasin et par l'intermédiaire de son site internet. Par ailleurs, elle propose à sa clientèle, l'étude de projet d'implantation de cuisine, l'installation, la réparation et la livraison de ses produits.

Nos valeurs

Toutes nos productions sont 100 % françaises. Produire en France, c'est un état d'esprit : celui de la garantie d'une qualité irréprochable, contrôlée en permanence... la petite touche française en plus. Cette exclusivité française nous a permis le label « Origine France garantie » en 2018. Délivré par Bureau Veritas Certification, ce label reconnu est un gage de transparence sur le Made in France.

Nos réalisations

Aujourd'hui, notre outil industriel ultra-moderne, digital et connecté, nous permet de produire des meubles à l'unité, tout en gardant la maîtrise des coûts et des délais. Les commandes assemblées individuellement, avec un rare degré de finition et de personnalisation. C conçu par vous avec votre conseiller, fabriqués par nous avec notre expérience.

Logo Cuisine Occitane



Cuisine bois 1



Cuisine bois 2



Cuisine moderne 1



Garanties

La meilleure garantie du marché



Annexe 4

Annexe 6 bis

Devis 006

En date du :
Séance en client :
À l'attention de : Monsieur Taylor Johns

M Taylor Johns

Donnée de la situation - Situation 1 - Page 1 de 2

Des cuisines et... des idées



10 Place Aristide Briand

32700 LECTOURE

Tel : 05 63 73 66 10

Fax : 05 63 73 66 11



10 rue Aristide Briand 32700 Lectoure

Téléphone : 05 63 73 66 10

Mémoire : 05 63 73 66 11

Adresse mail : info@CuisineOccitane.com

Site Internet : www.CuisineOccitane.fr

Désignation

- Meuble bas trois
- Plin de travail bois
- Meuble haut vertical plain
- Meuble haut horizontal plain
- Meuble haut d'angle
- Meuble bas évier double
- Meuble bas d'angle
- Meuble pour four
- Meuble pour réfrigérateur/congélateur
- Four chaleur tournante
- Réfrigérateur/congélateur
- Lave-vaisselle 12 couverts
- Évier 2 bacs
- Hotte murale
- Installation, réparation
- Transport

Cuisine moderne 2



label 100%



Vue aérienne



Conditions de paiement :
à réception de facture
à réception de facture
à réception de facture

Ce devis est valable 30 jours à compter de sa date de distribution.

Site Internet : www.CuisineOccitane.fr

Mail : info@CuisineOccitane.com

Donnée de la situation - Situation 2 - Dossier Sonographique

Dossier Sonographique numéroté