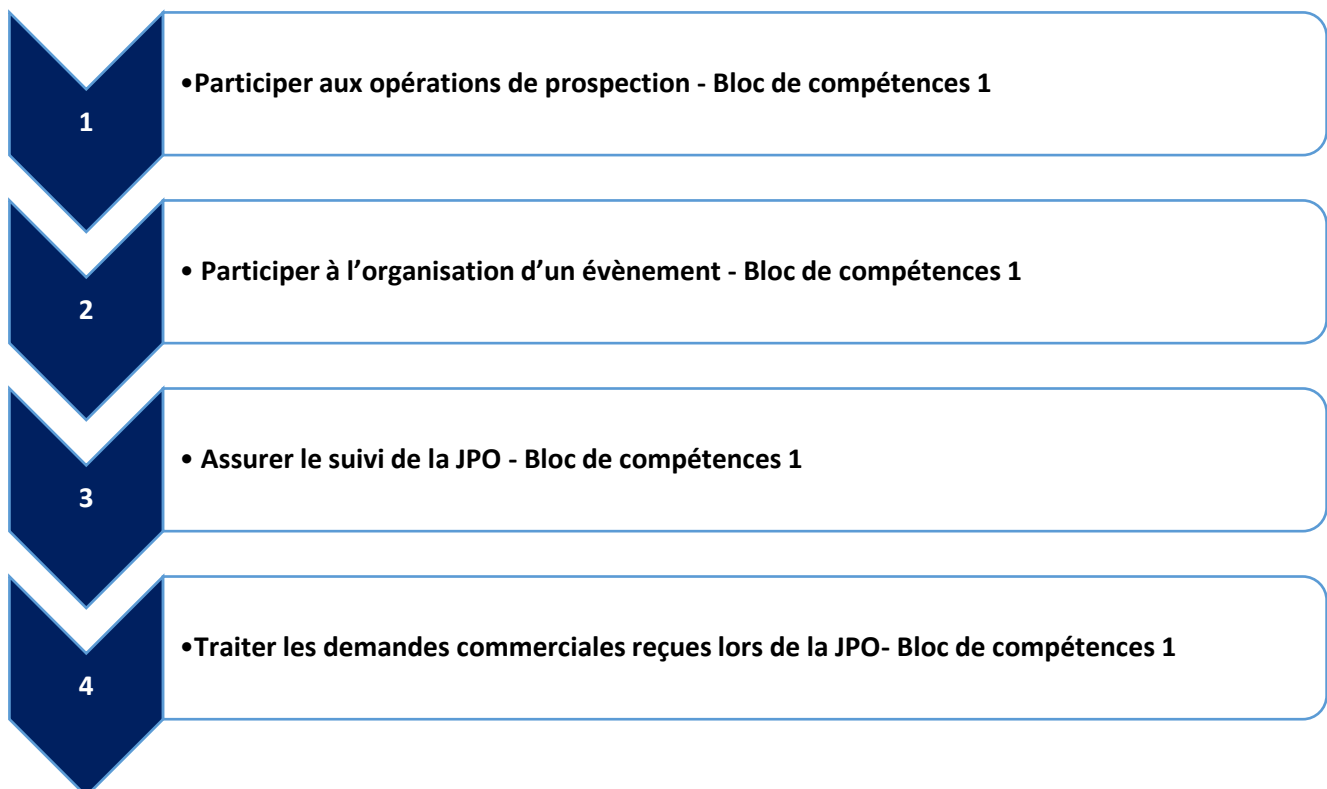


Fiche d'intention pédagogique

Classe concernée	2 PRO AGOrA	Date début		Durée	
Contexte professionnel					
<p>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.</p> <p>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.</p>					
Fil conducteur du scénario					
DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ DE L'ENTREPRISE					
<p>En 4 ans d'existence, Cuisine Occitane est devenue une référence en tant que distributeur de cuisines dans le Gers. Si la qualité des produits et la garantie du meilleur prix comptent pour beaucoup dans cette réussite, elle repose aussi sur l'excellence du conseil. C'est pourquoi l'entreprise place le client au centre de son organisation.</p> <p>Cuisine Occitane souhaite poursuivre son développement. Sa stratégie consiste à toucher une clientèle qui dépasse la région lectouroise mais également de développer les ventes dans son secteur géographique.</p>					




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. 	<p> Maitrise de la langue française, écrite et orale :</p> <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). <p> Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique :</p> <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. <p> Efficacité de la prise de notes :</p> <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 	<p> Fiabilité des mises à jour effectuées :</p> <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...).
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	Équipement et logiciels	Liaisons fonctionnelles
	<ul style="list-style-type: none">  Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux  Suite bureautique : texteur, tableur  PGI 	<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.
---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Situation 2 – Participer à l'organisation d'un évènement

Contexte spécifique à la situation

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

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.

✚ Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation.

Compétences	Savoirs	Indicateurs de performance
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection. • Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés. 	<p><u>Savoirs de gestion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La relation « client » dans les organisations • Les actions de promotion et de Prospection <p><u>Savoirs liés à la communication et au numérique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication « client » • L'écoute active <p><u>Savoirs juridiques et économiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les parties et l'objet d'un contrat. • Décrire les droits et obligations de chacune des parties au contrat. • Reconnaître les conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Maitrise de la langue française, écrite et orale : - L'émission des appels téléphoniques est professionnel. ✚ Fiabilité de l'information recueillie : - Le questionnaire permet de connaître précisément le degré de satisfaction des participants à la JPO : doit permettre de faire une analyse précise. - Le tableau de suivi des réponses des constructeurs permet de connaître précisément le nombre de présents à la JPO. ✚ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie) : - Les appels téléphoniques permettent d'inciter les constructeurs à venir à la JPO ou proposer une autre modalité de rencontre si impossibilité (autre rendez-vous, inciter à regarder le site interne, envoi d'un catalogue...) ✚ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique : - Le tableau de suivi des réponses des constructeurs est bien présenté (titre, bordures, trame). - Le questionnaire est bien structuré et facilite le dépouillement. ✚ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté : - Le flyer réalisé pour la JPO et destiné aux constructeurs répond aux attentes du dirigeant (contenu « vendeur » et incitant à l'achat, esthétique agréable et professionnel...).
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Réponses des constructeurs reçues (note du responsable des ventes). ✚ Fichier constructeurs (situation 1). ✚ Logo Cuisine Occitane. ✚ Descriptif de l'entreprise ✚ Notes du responsable des ventes. ✚ Dossier iconographique. 	
Tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Appeler les constructeurs de maisons qui n'ont pas répondu au courrier d'invitation. ✚ Mettre à jour le fichier prospects afin d'assurer le suivi des invitations. ✚ Réaliser le questionnaire de satisfaction qui sera administré aux participants à la JPO. ✚ Préparer une documentation (flyer, plaquette...) qui sera remise aux constructeurs afin que ces derniers puissent parler de Cuisine Occitane à leurs clients. 	
Équipement et logiciels Liaisons fonctionnelles	<u>Équipement et logiciels</u>	<u>Liaisons fonctionnelles</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux ✚ Suite bureautique : texteur, tableur ✚ Matériel de téléphonie et équipements associés ✚ Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO) 	<p>Relation interne : le responsable des ventes. Relation externe : les prospects.</p>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation. 	

Situation 3 – Assurer le suivi de la JPO

Contexte spécifique à la situation

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.

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

+ Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation

Compétences	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 Le suivi de la relation « client » 	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité de l'information recueillie : <ul style="list-style-type: none"> Le résultat du dépouillement des questionnaires permet de connaître précisément le degré de satisfaction des constructeurs quant à l'organisation de la JPO. Maîtrise de la langue française, écrite et orale : <ul style="list-style-type: none"> Le mail de remerciement destiné aux constructeurs répond aux attentes du dirigeant (fidéliser, inciter au partenariat...). La note présentant le résultat du dépouillement des questionnaires permet d'améliorer l'organisation d'une prochaine JPO et respecte les règles d'écriture de cet écrit. Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique : <ul style="list-style-type: none"> Le tableau de dépouillement est bien structuré et permet de mettre en évidence les indicateurs significatifs permettant d'améliorer l'organisation d'une JPO. La note respecte les règles de présentation de cet écrit. Efficacité de la prise de notes : <ul style="list-style-type: none"> La prise de notes permet de rédiger un mail de remerciement conforme aux attentes du dirigeant.
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaires complétés. Fichier « constructeurs de maisons individuelles ». Note du supérieur. Consignes verbales quant au contenu du mail de remerciement. 	
Tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Dépouiller les questionnaires Faire une analyse du dépouillement des questionnaires et rédiger une note. Rédiger le mail de remerciement destiné aux constructeurs étant venus à la JPO. 	
Équipement et logiciels Liaisons fonctionnelles	<p style="text-align: center;">Équipement et logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux Suite bureautique : texteur, tableur PGI 	<p style="text-align: center;">Liaisons fonctionnelles</p> <p>Relation interne : le dirigeant. Relations externes : les prospects et les clients</p>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation. 	

Situation 4 – Traiter les demandes commerciales reçues lors de la JPO

Contexte spécifique à la situation

Des ventes ont été conclues lors de cette JPO et des prospects ont demandé des devis sur site suite à cette journée. Nous avons aujourd'hui un retour favorable de certains devis. Il convient de prendre en charge le traitement de ces diverses opérations commerciales.

Activité du référentiel :

1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liée aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent

- ✚ Suivi des devis, commandes, contrats, conventions.
- ✚ Traitement de la livraison et de la facturation.

Compétences	Savoirs	Indicateurs de performance
<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients ». • Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique. 	<p>Savoirs de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relation « client » dans les organisations. • La chaîne des documents liés aux ventes • Les achats et les encaissements • Le suivi de la relation « client » • Les tableaux de bord « commerciaux » <p>Savoirs juridiques et économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires • La contractualisation de la relation « client » <p>Savoirs liés à la communication et au numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication « client » • La gestion de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI) : - Le bon de commande, bon de livraison, facture, seront réalisés dans le respect de la procédure « vente client, documents commerciaux » du progiciel. ✚ Respect des procédures et des normes : - Les documents commerciaux respectent les procédures utilisées dans l'organisation (délais de livraisons, conditions de paiement...). ✚ Respect des délais impartis : - Les demandes commerciales sont traitées dans les délais négociés avec les partenaires (démarche qualité).

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 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fiabilité des mises à jour effectuées : - La mise à jour du fichier clients permet d'assurer une démarche qualité.
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fichier « constructeurs de maisons individuelles ». ✚ Devis clients acceptés. ✚ Base de données dans le PGI. ✚ Modes opératoires PGI 	
Tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mettre à jour la base de données clients sur le PGI. ✚ Traiter la commande des nouveaux clients. ✚ Préparer les bons de livraison. ✚ Préparer les factures des clients français ✚ Préparer la facture du client Anglais dans sa langue natale. 	
Équipement et logiciels Liaisons fonctionnelles	<p style="text-align: center;">Équipement et logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux ✚ Suite bureautique : texteur, tableur ✚ Progiciel de gestion intégré (PGI) 	<p style="text-align: center;">Liaisons fonctionnelles</p> <p>Relation interne : Relation externe : les clients</p>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes. ✚ Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation. 	