**B.T.S. Management commercial opérationnel - Session**

**DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41) COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ**

**Compte Rendu d’Activité n° 1**

**Titre de l’activité : Assurer la veille informationnelle**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **UNITE COMMERCIALE** |
| **NOM :**  **PRÉNOM(S) :** | R**AISON SOCIALE :Go Sport**  **ADRESSE :** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES CLÉS MOBILISÉES** | | **COMPÉTENCES*(À renseigner)*** |
| Assurer la veille informationnelle | **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X** | * Rechercher et mettre à jour l’information * Mobiliser les ressources numériques * Sélectionner l’information * Hiérarchiser l’information * Analyser l’information * Exploiter l’information pour la prise de décision |
| Réaliser et exploiter des études commerciales |  | * Construire une méthodologie * Recueillir les données * Exploiter les résultats |
| Vendre dans un contexte omnicanal |  | * Préparer la vente * Accueillir le client * Conseiller * Argumenter * Conclure la vente |
| Entretenir la relation client |  | * Suivre les évolutions des attentes du client * Évaluer l’expérience client * Accompagner le client * Fidéliser la clientèle * Accroître la «valeur client » |

|  |
| --- |
| **Date: Du au**  **Durée : 8 semaines**  **Le contexte professionnel :**Go Sport est une chaîne de magasins spécialisée dans le sport. L’entreprise commercialise de grandes marques de sport comme Nike, Adidas, Asics, Mizuno, etc. Elle vend aussi ses propres marques : Athlitech, Wanabee, Soft, etc. Elle propose des équipements sportifs pour plus de 40 sports comme le running, le judo, les sports de combat.  L’entreprise a connu des difficultés liées à la crise de la COVID-19 notamment pendant le confinement . Le magasin a dû fermer pendant un long moment . Malgré les aides gouvernementales qui ont permis de soutenir les commerces avec le plan « quoi qu’il en coûte « l’entreprise a connu une grosse perte de chiffre d'affaires . Ma responsable m’a demandé de l’aider à développer l’entreprise alors de ce fait j’ai fait une veille informationnelle pour savoir ce qu’il faut améliorer dans l’entreprise , surveiller son environnement afin d’anticiper les évolutions dans le marché par rapport à la crise sanitaire . |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs poursuivis (Quantitatif/Qualitatif)** | * Identifier l'évolution du marché dans son environnement * S’informer pour prendre des décisions |
| **Moyens et techniques mise en oeuvre** | * Logiciel Netvibes ; Linkedin, Twitter, Google alerts * Outils numériques de collecte (Google , Netvibes ) * Moyens humains : aidée par un stagiaire * Moyens matériels : ordinateurs , bureaux |

|  |  |
| --- | --- |
| **La méthodologie utilisée :** | * J’ai organisé une réunion préparatoire avec ma responsable , * J’ai mis en place des comptes des outils numériques (Netvibes pour la veille informationnelle , Linkedin veille concurrentielle, Twitter veille commerciale) * J’ai créer des dossiers et sous dossiers pour me permettre de stocker l’information * J’ai sélectionné l’information selon la fiabilité de la source, de l’auteur et la récence de l’information * J’ai exploité l’information pour la prise de décision pour enrichir et exploiter le système d’information afin d’établir des préconisations .   Pour cela j’ai pu rédiger des rapports de veille et diffuser l’information trouvée lors de réunions récurrentes avec ma responsable. |

|  |
| --- |
| **Résultat obtenus :**  Il est ressorti de cette veille l’importance de xxxx |
| **Bilan:**  Ma préconisation a été de xxx |