**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  |