**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°4**

**Titre de l’activité : Concevoir et mettre en place la communication commerciale**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES CLÉS MOBILISÉES** | **COMPÉTENCES*(À renseigner)*** |
|  Elaborer et adapter en continu l’offre de produits et de services  |  | * Analyser la demande
* Analyser l’offre existante
* Construire et/ou adapter l’offre de l’unité commercial
 |
| Organiser l’espace commercial |  | * Agencer l’espace commercial
* Garantir la disponibilité l’offre
* Maintenir un espace commercial et attractif
* Respecter les préconisations de l’enseigne , la règlementation , les règles d’hygiènes et de sécurité
 |
| Développer les performances de l’espace commercial |  | * Mettre en valeur les produits
* Optimiser l’implantation de l’offre
* Proposer et organiser des animations commerciales
* Proposer et organiser des opérations promotionnelles
 |
| Concevoir et mettre en place la communication commercial  | **x****x****x** | * Concevoir et mettre en oeuvre la communication sur le lieu de ventes
* Concevoir et mettre en oeuvre la communication externe
* Exploiter les réseaux sociaux , les applications et tout autre outil numérique au service de la communication
 |
| Evaluer l’action commercial |  | * Analyser l’impact des actions mises en œuvre
* Proposer des axes d’amélioration ou de développement
 |

|  |
| --- |
| **Date:** **Durée :** **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,tennis, football,natation..J’ai été missionnée par ma tutrice pour améliorer le marchandisage , ma mission précédente m’a démontré que je devais améliorer la communication de l’entreprise dans la zone de chalandise et à travers les réseaux sociaux .J’ai donc proposé quelques améliorations à ce sujet. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs poursuivis (Quantitatif/Qualitatif)** | Qualitatifs : * Fidéliser la clientèle

 Quantitatifs : * Développer l’UC
* Accroître la clientèle
 |
| **Moyens et techniques mise en oeuvre** **Moyens et techniques mise en oeuvre**  | Humains : * Je suis dans une équipe

Matériels: * Indicateur qualité en collaboration avec les fournisseurs : les PPPM
* Image de marque et satisfaction client
* email marketing, SEA, SMO,
* Logiciel
* Google Analytics
* Tableau de bord
* SEO désigne l'acronyme de "Search Engine Optimization" qui peut être traduit par "Optimisation pour les moteurs de recherches
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **La méthodologie utilisée :** | Etape 1: Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente* J’ai vérifier la législation concernant la communication média hors média
* J’ai mis en place un plan de communication interne intégrant des supports de communication et du phygital
* J’ai également mis en place un Gant
* J’ai réalisé l’action de communication(publicité , presse , affichage , diffusion de flyers)

Etape 2 : Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe* J’ai préparé un plan de communication externe intégrant des supports des communication et du phygital
* J’ai mis en place un Gantt et un budget prévisionnel
* J’ai réaliser l’action de communication

Etape 3: Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale* J’ai choisi les réseaux sociaux adaptés à la cible et aux objectifs à atteindre dans le cadre de la communication commerciale
* J’ai développé des actions de communication innovantes sur le lieu de vente et externe qui intègrent les outils et supports digitaux (site web Go Sport , Newsletter, Stories et publications sur les réseaux sociaux instagram , Facebook , Twitter°
 |

|  |
| --- |
| **Résultat obtenus :*** Amélioration du phygital
* Augmentation des performances
* Amélioration de l’image de la marque à travers les réseaux
 |