**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 : Entretenir la relation client**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES CLÉS MOBILISÉES** | **COMPÉTENCES*(À renseigner)*** |
|  Assurer la veille informationnelle  |  | * 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 | **X****X****X****X****X** | * 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:** L’enseigne Go Sport est un des leaders de la distribution d’articles de sport et d’équipements de loisir.Je suis chargée de la relation client. Et des litiges. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs poursuivis**  | * Développer le taux de satisfaction
* Fidélisation de la clientèle
 |
| **Moyens et techniques mise en oeuvre**  | - Logiciel de GRC ( gestion de la relation client ) - Méthode et outils du CRM - Indicateurs d’attractivité - Gestion SAV et traitement des réclamations  |

|  |  |
| --- | --- |
| **La méthodologie utilisée :** | Pour commencer : -J’ai mesuré les performances de l’étude de satisfaction, j’en ai établi des tableaux de bord avec des KPIS - J’ai accompagné le client en m’assurant du service après vente grâce à la gestion SAV qui m’a permis de traiter les appels et les réclamations du client pour améliorer son expérience client et le fidéliser - J’ai utilisé l’outil Nimble , orienté force de vente pour gérer des contacts avec une intégration des interactions issues de nos réseaux sociaux tels que Twitter , Instagram et Facebook J’organise aussi des ventes privées. On propose également plusieurs services comme la location de ski en période hivernal , location de vélo , une carte de fidélité appelée “Feel Good” proposant de nombreux avantages comme 10 euros offert au mois d’anniversaire du client pour tout achat , 1 euro d’achat = 1 point au bout de 150 points on obtient un bon d’achat de 5 euros , à chaque achat 3% est remis sur la cagnotte du client , la livraison à domicile , une garantie d’un mois sur les produits achetés et plusieurs ateliers : répartition vélo et ski , cordage et flocage . |

|  |
| --- |
| **Résultat obtenus :*** Le taux de satisfaction est de 70% , les clients sont satisfaits de la qualité des produits et du service proposé par Go Sport . Ils apprécient l’agencement de la boutique
* Amélioration du service après vente
* Fidélisation de la clientèle
 |