**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 |