



# DEVOIR MAISON 2017

## Lycée Antoine Bourdelle

-----  
Durée estimée 4 Heures

*Les Devoirs Maisons sont en réalité des compilations de plusieurs sujets d'ACRC. De plus les devoirs maisons mettent l'accent sur les outils et sur les recherches personnelles. Le travail peut être un travail de groupe, mais la notation est individuelle.*

Compétence		Compétence évaluée			Non acquise			X	Acquise		
C41	C42	C53	C54	C61	C62	C63	C64	C31	C32	C33	C43

### THEME : LA SATISFACTION ET LA FIDELITE

Vous travaillez chez OKAIDI, centre ville à Montauban

#### Question 1 : traitement des informations

Vous trouverez en annexe 1 (fichier Excel) une partie du fichier clients d'OKAIDI  
Mme CHARLES vous demande de segmenter cette clientèle en suivant la méthode RFM  
Sous Excel traitez les informations collectées et identifiez les 3 segments de clientèles

#### Question 2 Enquête sortie sans achat

Les taux de transformation sont anormalement bas depuis plus d'un mois. Mme CHARLES a demandé à un stagiaire Bac pro commerce de faire une étude sur les raisons de sortie sans achat. Les résultats de cette étude sont communiqués en annexe

Annexe : résultats de l'enquête SSA (Sortie Sans Achat)  
Sur 100 clients interrogés :

Raisons (question à réponses multiples)	Nb de réponses
Je n'ai pas trouvé le produit	3
Je n'ai pas trouvé ma taille ou ma couleur	8
Le prix était trop élevé	2
Les conseillères étaient indisponibles	4
Il y a trop d'attente aux caisses	4
Je viens seulement faire du repérage	68
La conseillère n'a pas compris ce que je recherchais	20
L'ambiance du magasin est étouffante	2
Je n'ai trouvé aucun article en promotions	1
Très difficile de se repérer dans le magasin	3

- Mme CHARLES vous demande de traiter les informations collectées et d'identifier les principales raisons de sortie sans achat. (Vous utiliserez la méthode 20/80 ou ABC)
- Quelles peuvent être les CAUSES de cette situation ?
- Quelles propositions faites-vous pour remédier aux causes énoncées

### Question 3 : opération client mystère

De nombreuses clientes se plaignent de l'incapacité des conseillères de vente à répondre à leurs besoins

Mme CHARLES souhaite que vous portiez votre réflexion plus particulièrement sur les pantalons et les chaussures pour enfants de 2 à 14 ans

Concevez une opération « client mystère » qui aura pour but d'évaluer toutes les étapes de la vente, de l'accueil à la prise de congés

### Question 4 : enquête miroir

Particulièrement déçue par les résultats de votre étude, Mme CHARLES vous demande d'analyser les résultats d'une opération « enquête miroir » effectuée par un stagiaire bac pro commerce

Quelles propositions feriez-vous afin d'améliorer la situation actuelle ?

### Question 5 : ISA

A l'occasion de la nouvelle collection de chaussures « Hiver 2016-2017 », Mme CHARLES vous demande de concevoir un flyer A5 qui sera distribué le samedi matin, jour de marché à Montauban.

Mme CHARLES offrira un porte monnaie Aiglon « grain de café » à tout porteur de flyer qui effectuera un achat de chaussures « Hiver 2016-2017 »

- concevez la maquette du flyer

Sachant que le panier moyen d'une paire de chaussures « Hiver 2016-2017 » est de 110 € TTC, que le coefficient multiplicateur est de 2.8, et que l'impression de 500 flyers est de 53 € HT et que la valeur du cadeaux est d'environ 3,40 € HT. La diffusion des flyers coûtera environ 110 € HT





- calculer le seuil de rentabilité de cette opération (en € et en nombre de ventes-clients)
- sachant que le retour moyen sur flyer est estimé à 3%, cette opération est-elle économiquement faisable ?



**Grâce à vous, nous améliorons votre magasin.  
Merci de bien vouloir nous répondre pour mieux vous accueillir.**

**Très satisfait      Satisfait      Peu satisfait      Pas du tout satisfait**

### CLIENTS





Etes vous satisfait de :				
L'accessibilité du magasin	35	7	0	0
L'accueil	15	22	5	0
Des produits (qualité)	29	12	1	0
Des prix	19	21	2	0
Du choix (au niveau des tailles et des couleurs)	17	23	2	0
Des vendeuses (disponibilité)	8	17	14	3
Des vendeuses (conseils)	9	18	12	3
De l'agencement du magasin (emplacement des produits)	19	21	1	1
De la propreté du magasin	27	15	0	0
De l'attente aux caisses	12	15	10	2

Code postal -

Commune -----

Résultats : 27% < 10Kms, 42% entre 10 et 30 Kms 31% > 30 Kms

### LE PERSONNEL (5 salariés)

Etes vous satisfait de :				
L'accessibilité du magasin	5	0	0	0
L'accueil	4	1	0	0
Des produits (qualité)	3	2	0	0
Des prix	3	2	0	0
Du choix (au niveau des tailles et des couleurs)	4	1	0	0
Des vendeuses (disponibilité)	5	0	0	0
Des vendeuses (conseils)	5	0	0	0
De l'agencement du magasin (emplacement des produits)	3	1	1	0
De la propreté du magasin	4	1	0	0
De l'attente aux caisses	2	3	0	0

