

## **THEME : LA GESTION DE L'OFFRE ET LA MERCATIQUE DE SITE**

Proposition de Sujet d'après stage PDUC réel

### **Question 1 :**

- Précisez les contraintes dans le choix d'un assortiment ainsi que les indicateurs permettant d'évaluer la pertinence d'un assortiment.

### **Question 2 :**

A l'aide des annexes résolvez le problème commercial suivant :

Le magasin Conforama de Montauban référence plusieurs familles de lave-linges dont « les lave-linges de moins de 6 Kg » Les appareils sont garantis légalement 1 an par le fabriquant et 2 ans supplémentaires par Conforama

Le responsable du rayon constate :

- les faibles marges du rayon lave-linge de moins de 6 KG
- le très faible taux d'attachement des extensions de garantie de 5 ans (moins de 15 %). Ces extensions de garantie sur 5 ans ont un coût pour le client (de 65 à 129 euros) et représentent une opportunité de développement du chiffre d'affaires et de la marge pour Conforama
- la faible motivation des vendeurs (Salaires fixes + commission sur la marge + 6€ par attachement de l'extension de garantie). De plus le responsable de rayon soupçonne les vendeurs de ne pas proposer systématiquement l'extension de garantie à la clientèle Il vous demande d'effectuer un diagnostic sur ce rayon et de proposer une solution managériale pour inciter les vendeurs à proposer systématiquement l'extension de garantie de 5 ans

2-1 Analyser l'assortiment en termes de prix et de ventes. Commentaires

2-2 Proposer nouveau plan de merchandisage des lave-linges

2-3 Comment informer, former, stimuler et contrôler les vendeurs quant à la proposition de l'extension de garantie sur 5 ans ?

### **Question 3 :**

- A l'aide de vos connaissances et de votre expérience en entreprise présentez les différents outils de mesure de satisfaction de la clientèle.



*Vous êtes dans l'allée principale (80% des flux) et vous allez vous engager dans l'allée secondaire des lave-linges*

Ventes mois de février sous rayon « Lave-linges de moins de 6 Kg »

PRODUIT	DESIGNATION	PRIX	Nb de ventes	Extension de garantie
	Lave-linge frontal 5 Kg blanc <b>FAR L0580</b> code article : 288588 FRONTAL, MOINS DE 6 KG	 <b>179 €</b> dont 6 € éco-part	<b>23</b>	<b>3</b>
	Lave-linge frontal 5 kg blanc <b>FAR L9600</b> code article : 285852 FRONTAL, MOINS DE 6 KG	<b>199 €</b> dont 6 € éco-part	<b>27</b>	<b>2</b>
	Lave-linge frontal 5 kg blanc <b>FAR S9600</b> code article : 285853 FRONTAL, MOINS DE 6 KG	<b>255</b>	<b>18</b>	<b>3</b>

PRODUIT	DESIGNATION	PRIX	Nb de ventes	Extension de garantie
	Lave-linge frontal 5 Kg <b>FAGOR FF 5000</b> code article : 157153 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  DEPART DIFFERE	 <b>335 €</b> dont 6 € éco-part	<b>14</b>	<b>2</b>
	Lave-linge frontal 5 Kg <b>INDESIT IWC 5125</b> code article : 156190 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  DEPART DIFFERE	<b>349 €</b> dont 6 € éco-part	<b>12</b>	<b>3</b>
	Lave-linge frontal 5 Kg <b>BEKO WMD 25105 T</b> code article : 140584 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  DEPART DIFFERE	<b>399 €</b> dont 6 € éco-part	<b>9</b>	<b>1</b>
	Lave-linge frontal séchant 5 Kg <b>BOSCH WSS10560FF</b> code article : 1472756 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  SECHANT  DEPART DIFFERE	 <b>455</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	Lave-linge frontal 5 Kg <b>CANDY GOY 105</b> code article : 151265 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  DEPART DIFFERE	<b>555 €</b> dont 6 € éco-part	<b>13</b>	<b>2</b>
	Lave-linge frontal séchant 5 kg blanc <b>CANDY CSW 105</b> code article : 287404 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  SECHANT DEPART DIFFERE	<b>655 €</b> dont 6 € éco-part	<b>11</b>	<b>4</b>
	Lave-linge frontal séchant 5 Kg <b>BOSCH WVD24560FF</b> code article : 147275 FRONTAL, MOINS DE 6 KG  SECHANT DEPART DIFFERE	<b>799 €</b> dont 6 € éco-part	<b>8</b>	<b>4</b>