|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 6 – Préparer et évaluer une action de fidélisation** |  |
| **Durée** : 1 h 10’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel |

**Contexte professionnel 1**

Mme Berthod s'interroge sur l'évolution des ventes de la société est sur l'évolution du nombre de clients. Il a demandé au service commercial de lui éditer des statistiques sur ces 2 éléments. Ils vous sont communiqués dans le **document 1**.

**Travail à faire**

1. Ouvrez le fichiers **source Excel** et activez l’onglet **Travail 1**
2. Calculez le taux de rétention de clients.
3. Calculez le nombre de clients conservés.
4. Calculez le chiffre d’affaires total sur 9 mois avec les revendeurs et sur internet.
5. Calculez l’évolution le panier moyen revendeur et internet.
6. Représentez par un graphique l’évolution des chiffres d’affaires des revendeurs sur Internet en y faisant apparaître les courbes de tendance de chaque catégorie de ventes.
7. Faites part de vos commentaires à Mme Berthod.

**Doc. 1  Récapitulatif des ventes sur les 9 derniers mois**



**Contexte professionnel 2**

La société a lancé une gamme de produit au genièvre pour les sportifs (savon, gel douche, crème régénérante).

Le service Recherche et Développement a longuement travaillé sur la crème et a conçu un produit innovant et original. C’est une crème qui réduit les courbatures et les douleurs musculaires après une activité sportive. Depuis son lancement il y a 6 mois, le savon et la gel douche connaissent des ventes satisfaisantes mais le chiffre d’affaires généré par la crème reste bien en deçà des attentes.

Mme Berthod pense que ce produit a un meilleur potentiel. Les retours des commerciaux montrent une réticence des clients vis-à-vis du genièvre qu’ils pensent moins performant que les crèmes à l’arnica par exemple.

Pour stimuler les ventes de la crème Mme Berthod souhaite mettre en place une action de communication qui servira à présenter la crème et ses vertus régénérantes pour les sportifs. L’action consistera à distribuer des coupons de réduction dans 16 magasins partenaires directement auprès des clients ou sur les pages Facebook ou Instagram de la société en distribuant des e-coupons aux internautes qui en feront la demande en cliquant un lien.

L’opération sera limitée dans le temps et durera 1 mois en février.

**Travail à faire**

1. Concevez la page qui sera consacrée à la crème au genièvre sur Facebook, à l’aide des informations qui vous sont communiquées dans le **document 2**, puis la mettre en ligne sur votre compte personnel et faites une copie d’écran de l’annonce avant de la supprimer si vous ne souhaitez pas la conserver sur votre compte (si vous n’avez pas de compte Facebook présenter l’annonce sur Word).
2. Concevez la page qui sera consacrée à la crème au genièvre sur Instagram et la mettre en ligne sur votre compte personnel et faites une copie d’écran de l’annonce avant de la supprimer si vous ne souhaitez pas la conserver sur votre compte (si vous n’avez pas de compte Facebook présenter l’annonce sur Word).

**Doc. 2  Fiche descriptive de la crème relaxante au genièvre**

**La crème au Genièvre redynamise vos muscles grâce à la force des huiles de genièvre et de cyprès.**

Ses vertus : un effet chauffant et vivifiant, soutien avant et après le sport, fait disparaître les contractures musculaires

**Description**

La **crème au Genièvre** est une crème aux plantes très efficace concentrée en huiles de genièvre et de cyprès. Cette **crème de massage** bienfaisante et vivifiante détend **muscles et articulations**. Sa combinaison d’ingrédients revitalisants stimule la **circulation sanguine et a un effet chauffant**. Cette base hydratante lisse la peau et l’assouplit. Tolérance testée sous contrôle dermatologique.

**Mode d’emploi**

Selon le besoin, appliquez l’équivalent d’environ une cuillère à café de crème au Genièvre sur les parties du corps concernées et faites pénétrer en massant légèrement. Bien se laver les mains après utilisation. **Attention : la peau peut rougir légèrement après l’application,** signe d’une amélioration de la microcirculation. L’effet des substances actives est encore meilleur au repos.

**Composants**

Genièvre, huile de pin des marais, huile de cyprès

**Contexte professionnel 3**

La campagne de communication qui concernait la crème au genièvre c’est déroulé en février. Elle est terminée depuis 2 mois. Les données concernant les ventes du dernier trimestre vous sont remises dans le **document 2**. Mme Berthod souhaite connaître la rentabilité de cette campagne de communication

Le budget alloué à l’opération est de 1 125 € (Conception, tirage et acheminement des coupons papiers dans les magasins, le coût de gestion des e-coupons est inclus dans ce montant).

**Travail à faire**

1. Activez l’onglet **Travail 2** à partir du fichier source Excel.
2. Calculez la rentabilité de l'opération, sachant que la marge commerciale est de 60 %.
3. Calculez le retour sur investissement de l'opération.
4. Faites part de vos commentaires à Mme Berthod.

**Doc. 3  Récapitulatif des ventes du trimestre (Extrait)**

