

16 Prospecter un nouveau segment de clientèle

OBJECTIFS

DURÉE : 4 heures

- Créer un fichier de suspects.
- Transformer un suspect en prospect puis en client.
- Créer une opération commerciale.
- Créer une proposition commerciale.
- Créer la fiche d'un commercial.

Situation professionnelle

Dans le cadre de sa politique de développement, Adrien Chardonner estime que la prospection est un enjeu vital pour la société. Pour lui, connaître un client, c'est avant tout l'écouter, le comprendre et ainsi avoir une idée précise de ses motivations et de ses besoins.

Il veut consolider la politique mercatique de Sud Alpes Cosmétiques en établissant des liens privilégiés avec ses prospects et ses clients. Il souhaite également développer l'image de marque de la société en adoptant des méthodes de vente conformes à leurs attentes et exploiter ainsi de nouvelles opportunités de marché. Dans cette optique, la société veut établir une stratégie de communication sur plusieurs mois afin de se positionner ensuite comme un expert à l'écoute du bien-être de ses clients.

La société a ouvert un site Internet à vocation commerciale sur lequel elle compte attirer des visiteurs par différentes opérations.

Mission 1 Mettre en place les fichiers des suspects

Afin de développer son réseau de clients, Adrien a décidé de mettre en place une campagne de prospection *via* le module de gestion de la relation client du PGI (CRM pour *Customer Relation Management*). Adrien vous charge de cette mise en place.

La base de données créée représentera la clé de vôûte de la démarche de prospection. Adrien vous demande, pour commencer, de créer une base de suspects Particuliers et Entreprises à partir des fichiers existants (► Documents 1 et 2).

Vous vous connecterez en tant qu'administrateur.

→ FICHE 1 • Créer une fiche de suspect. → FICHE 2 • Créer un lot de suspects.

Document 1 Le fichier Suspects – Particuliers

Code	Civilité	Nom Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Tél. dom. et portable	Adresse électronique	Date de naissance
1	Mme	AILLAUD Muriel	190 chemin Canolle	83510	FLAYOSC	04 94 12 23 20 06 12 54 36 78	muriel.aillaud@gmail.com	28/01/1961
2	Mme	VEZUTTI Cyrielle	5 allée des Cocotiers	83400	GIENS	04 94 27 64 20 06 85 12 30 23	cyrielle.vezutti@orange.fr	14/02/1965
3	Mme	BOUSQUET Caroline	153 route de la Madrague	13001	MARSEILLE	04 93 45 78 92 06 54 62 12 30	caroline.bousquet@laposte.net	12/10/1984
4	Mme	CHUFFIN Laurence	8 rue Léon Escoffier	83670	CHATEAUVERT	04 94 84 92 83 06 80 12 30 45	laurence.chuffin@wanadoo.fr	07/11/1990
5	Mme	PELISSIER Élisabeth	Quai Canéou	83830	CLAVIERS	04 94 69 02 76 06 62 45 89 63	elisabeth.pelissier@hotmail.com	09/03/1978
6	Mme	AUGIER Virginie	10 rue Famorane	83680	LA GARDE FREINET	04 94 75 12 35 06 82 12 45 69	virginie.augier@gmail.com	29/01/1980

Document 2 Le fichier Suspects – Entreprises

Code	002	003	004	005	006
Statut juridique	SAS	SA	EURL	SARL	EI
Dénomination sociale	O Do Rare	Paradis Spa	Espace Zen	L'Oasis détente	Essences absolues
Adresse	10 bd de la Liberté	29 rue Pierre Curie	10 av. Gal de Gaulle	312 rue Denis Papin	8 rue de l'Olivette
Code postal	34000	34130	34500	34470	30440
Ville	MONTPELLIER	MAUGIO	BÉZIERS	PÉROLS	SAINT-MARTIAL
Téléphone	04 67 12 10 63	04 67 90 33 10	04 67 42 10 15	04 67 43 12 13	04 67 23 45 16
Fax	04 67 12 10 64	04 67 90 33 11	04 67 42 10 16	04 67 43 12 14	04 67 23 45 17
N° SIRET	50144561300018	33054173000025	51965554700017	79668042700013	79668053500062
Code NAF ou NII	851C	503B	742A	123A	853A
Nom du contact	Martine Galopin Gérante	Adeline Dapremont PDG	Nadine Siméon Gérante	Margot Lallement Gérante	Pauline Didier Gérante
Adresse électronique	contact@odorare.fr	contact@paradisspa.fr	contact@espacezen.fr	contact@loasisdetente.fr	contact@essencesabsolues.fr
Site Web	www.odorare.fr	www.paradisspa.fr	www.espacezen.fr	www.loaisidetente.fr	www.essenceabsolues.fr

Mission 2 Lancer une campagne de prospection

Pour optimiser l'impact sur les différentes cibles, Adrien vous propose d'utiliser plusieurs méthodes de prospection :

- réaliser une opération d'*e-mailing* (publipostage) en direction d'un lot de suspects;
- contacter d'autres suspects par l'envoi de courriels ou de fax selon les méthodes utilisées au sein de la société.

Pour vous aider à réaliser votre mission, vous prenez appui sur les Documents 3 à 6.

→ FICHE 3 • Créer un *e-mailing*.

Document 3 Mots-clés

Suspect : personne (suspect particulier) ou entreprise (suspect entreprise) dont la société a obtenu les coordonnées mais avec lesquelles elle n'a jamais eu de contact et qu'elle souhaite prospecter.

Prospect : lorsque le suspect répond à la société et semble être intéressé par sa proposition, il devient alors un prospect. Il est démarché par l'entreprise par la mise en place d'une action spécifique (*mailing*, *phoning*, prise de contact directe...).

Client potentiel : acheteur possible d'un bien produit par l'entreprise. En général, le client potentiel est un prospect qui fait une demande de devis.

Publipostage ou e-mailing : envoi en nombre d'informations et de prospectus publicitaires, par voie postale (*mailing* en anglais) ou électronique (*e-mailing* en anglais) pour assurer la promotion d'un produit, d'un service ou d'une enseigne. Le terme « publipostage » est utilisé pour la personnalisation automatique des termes d'une lettre type qui sera envoyée à un ensemble de clients ou de prospects. L'étape suivante consiste à fusionner la lettre type pour l'envoyer aux prospects ou clients enregistrés dans le fichier.

Document 4 Mémo d'Adrien Chardonnier

Type d'objet	MEMO	<input type="checkbox"/> Mémo privé
Emploi		
Libellé		

Bonjour,

L'opération mercatique « Les bienfaits des huiles essentielles » aura lieu du 1^{er} octobre au 31 décembre.

Je te transmettrai ultérieurement les données commerciales pour la suite de la mise en place de cette opération.

Dans un premier temps, ton travail consiste à envoyer, par fax, mail ou courrier, cette offre promotionnelle à une liste de suspects susceptibles d'être intéressés.

Je te laisse le soin de mener à bien cette mission en te rappelant que cette action permettra à la société de toucher des prospects et futurs clients, et ainsi d'améliorer l'image de marque de la société et d'augmenter ses ventes.

Bonne réception et excellente journée !

Adrien Chardonnier



18 chemin des Ginestets
83780 FLAYOSC
☎ 04 94 34 32 36
☎ 04 94 34 32 37
www.sudalpescosmetiques.fr

«Dénomination_sociale» «Statut_juridique»
«Adresse»
«Code_postal» «Ville»

Objet : Opération « Les bienfaits des huiles essentielles »

«Civilité»,

Grande opération promotionnelle
du 1^{er} octobre au 31 décembre
Sur notre site www.sudalpescosmetiques.fr

En surfant en toute liberté sur notre site Internet, vous découvrirez **les vertus des huiles essentielles** et profiterez ainsi de **prix attractifs !!!**

Utilisées en cosmétique et en parfumerie, les huiles essentielles sont indéniablement essentielles pour la beauté et le bien-être. Elles s'incorporent parfaitement aux soins corporels et capillaires.

Ce sont de véritables **concentrés de bienfaits** qui distilleront sur votre peau **des trésors de beauté et de douceur**.

Rendez-vous sur notre site pour consulter nos offres à prix cassés !

Dès votre premier « clic » jusqu'à l'expédition de votre commande, nous mettons tout en œuvre pour vous garantir un **service personnalisé** et une entière satisfaction lors de la réception de votre colis !

**Visitez notre rubrique
« Les bienfaits des huiles essentielles » !**

**Un cadeau de bienvenue vous est offert pour toute première commande de plus de 69 € :
découvrez-le vite !**

À bientôt sur notre site www.sudalpescosmetiques.fr !

Adrien CHARDONNIER
Gérant



18 chemin des Ginestets
83780 FLAYOSC
☎ 04 94 34 32 36
☎ 04 94 34 32 37
www.sudalpescosmetiques.fr

Télécopie

Fêtez la fin d'année avec Sud Alpes Cosmétiques !

**Opération promotionnelle
du 1^{er} octobre au 31 décembre**
Sur notre site www.sudalpescosmetiques.fr

**En surfant en toute liberté sur notre site Internet,
vous découvrirez les bienfaits des huiles essentielles et
profiterez ainsi de prix attractifs !!!**

Efficaces et naturelles, les huiles essentielles sont de vrais concentrés de bienfaits !

- ↳ Les vertus des huiles essentielles sont très nombreuses. Elles sont réputées faire des miracles pour des maux qui s'éternisent. Elles vous apportent détente, tonicité, soulagement, protection immunitaire et plaisir.
- ↳ À l'abri de la lumière et de l'oxydation, Sud Alpes Cosmétiques privilégie l'utilisation de matières premières naturelles et 100 % bio dans la fabrication de ses huiles essentielles.
- ↳ Utilisées en cosmétique et en parfumerie, les huiles essentielles sont indéniablement essentielles pour la beauté et le bien-être. Elles s'incorporent parfaitement aux soins corporels et capillaires.

Grâce à vos futurs achats, un crédit fidélité vous sera calculé !

Alors, profitez-en vite... et à tout de suite sur le site

www.sudalpescosmetiques.fr

Adrien CHARDONNIER
Gérant

Mission 3 Mettre en place l'opération commerciale

L'opération commerciale sera gérée par le commercial nouvellement recruté, Sébastien Maugin (► Document 7).

Adrien vous charge, pour commencer, de saisir la sous-famille d'articles et les produits retenus pour l'opération commerciale, ainsi que les conditions commerciales (► Documents 8 et 9). Vous créez ensuite l'opération commerciale sur le PGI.

- FICHE 4 • Créer la fiche d'un commercial.
- FICHE 5 • Gérer une opération commerciale.

Voir aussi, chapitre 2 → FICHE 1 • Créer le fichier des familles comptables et les comptes de transport, p. 23.

- FICHE 3 • Créer une sous-famille, un article et un stock, p. 25.

Document 7 Fiche du commercial

Code		Civilité		Nom Prénom		Fonction	
CR01		Monsieur		MAUGIN Sébastien		Commercial	
Domicile				Contact			
Adresse		Code postal	Ville	N° de téléphone		Adresse électronique	
15 av. Gambetta		83000	Draguignan	06 62 75 12 38		sebastienmaugin@sudalpescosmetiques.fr	
Opérations commerciales							
Code	Intitulé			Forme		Commission	
01	Les bienfaits des huiles essentielles			Promotion du 01/10/N au 31/12/N		5 % du CA sur les encaissements nets	

Document 8 Sous-famille d'articles concernées par l'opération commerciale

Codes	HM	HS
Libellés	Huiles de massage	Huiles solaires

Document 9 Produits retenus pour l'opération commerciale et conditions commerciales

Références	Produits	Contenus	Stocks	Prix de vente TTC
Sous-famille HM				
HMRE	HUILE DE MASSAGE RELAXANTE	100 ml	250	30,00 €
HMAC	HUILE DE MASSAGE ANTICELLULITE	200 ml	250	40,00 €
HMT0	HUILE DE MASSAGE TONIFIANTE	200 ml	250	35,00 €
HMAD	HUILE DE MASSAGE ANTIDOULEUR	150 ml	250	38,00 €
HMJL	HUILE DE MASSAGE JAMBES LOURDES	150 ml	250	36,00 €
Sous-famille HS				
HSAS	HUILE SOLAIRE APRÈS-SOLEIL	150 ml	200	34,90 €
HSHY	HUILE SOLAIRE HYDRADANTE	100 ml	200	25,50 €
HSRE	HUILE SOLAIRE RESTRUCTURANTE	100 ml	150	32,00 €
HSAA	HUILE SOLAIRE ANTI-ÂGE	100 ml	150	28,00 €
HSCH	HUILE SOLAIRE CHEVEUX	100 ml	100	25,00 €
HSSH	HUILE SOLAIRE SPÉCIAL HOMMES	100 ml	100	22,00 €

Mission 4 Gérer les propositions commerciales et leur suivi

L'opération commerciale « Les bienfaits des huiles essentielles » commence à obtenir des retours effectifs (► Documents 10 et 11). Adrien vous demande maintenant de réagir rapidement pour qu'elle obtienne des résultats. Il vous donne la recommandation suivante : dès réception d'une réponse émanant d'un suspect contacté, adresser rapidement la proposition commerciale (► Document 12). Vous estimerez la probabilité, en pourcentage, de transformer ce suspect en prospect puis en client potentiel.

- FICHE 6 • Créer une proposition commerciale.
- FICHE 7 • Transformer un suspect en prospect.
- FICHE 8 • Transformer un lot de suspects en prospects.
- FICHE 9 • Transformer un prospect en client.

Document 10 Réponse reçue de la société O Do Rare en date du 25 octobre N

TÉLÉCOPIE

Expéditeur : Martine Galopin, O Do Rare

Destinataire : Sébastien Maugin, Sud Alpes Cosmétiques

Objet : Demande de devis

Je fais suite à votre fax reçu en début du mois qui concernait une offre promotionnelle pour l'opération « Les bienfaits des huiles essentielles ».

Pourriez-vous, SVP, me faxer une nouvelle proposition commerciale pour les articles suivants et me préciser les conditions d'expédition et de règlement ?

10 HMRE	5 HMAD	30 HSAA	15 HMAc
12 HMT0	20 HSAS	8 HSSH	5 HSCH

Je vous remercie par avance de votre réponse.

Martine Galopin
Gérante

Document 11 Courriel reçu le 20 novembre N

À... sebastienmaugin@sudalpescosmetiques.fr

Cc...

Objet : Réponse à e-mailing « Les bienfaits des huiles essentielles »

Bonjour,

J'ai pris connaissance de votre mailing « Les bienfaits des huiles essentielles » reçu début octobre.

J'ai également consulté votre catalogue sur le site Internet et la qualité des produits proposés me semble tout à fait satisfaisante.

Je souhaiterais passer la commande suivante :

7 HMAc	2 HSAS	4 HSRE
4 HSAA	2 HSCH	1 HSSH

Pouvez-vous me faire parvenir cette commande rapidement ?

Bonne journée,
Cyrielle Vezutti

Document 12 Conditions commerciales

Frais de port – En dessous de 200 € de commande, frais de port : 14 € HT.

Au-dessus de 200 €, pas de frais de port.

Paiement – Au comptant par virement ou chèque bancaire.

Remise – Pour toute commande acceptée (et non devis) supérieure à 300 €, remise de 10 %.

Mission 5 Analyser les retombées commerciales

Adrien vous demande à présent d'analyser les retombées commerciales à la suite de l'opération « Les bienfaits des huiles essentielles » en calculant la commission du commercial et le chiffre d'affaires.

Pour cela, prenez appui sur les Documents 13 et 14.

Document 13 Ventes aux entreprises pour la période du 1^{er} octobre N au 31 décembre N

Dates	Clients	Commandes	Paiements
05/10	SAS O Do Rare	- 10 HMRE - 10 HMAC - 5 HMAD - 2 HMJL - 30 HSHY - 15 HSAS	CB HSBC n° 45697Z
08/10	SA Paradis Spa	- 50 huiles solaires après-solaire - 30 huiles solaires restructurantes - 30 huiles solaires anti-âge - 10 huiles de massage jambes lourdes - 20 huiles de massage relaxantes - 10 huiles de massage antidouleur - 10 huiles de massage tonifiantes	CB CIC n° 12368C
11/10	SARL L'Oasis détente	- 15 HMRE - 10 HMAC - 30 HSCH - 10 HSHY	CB Société Générale n° 1245B
18/10	EI Essences absolues	- 50 HMRE - 30 HMAD	CB Crédit Agricole n° 452134 A
21/10	EURL Espace Zen	- 25 HMRE - 30 HMAC	CB Banque Postale n° 56890

Document 14 Ventes aux particuliers pour la période du 1^{er} octobre N au 31 décembre N

Dates	Clients	Commandes	Paiements
25/10	Élisabeth PELISSIER	1 HMRE 2 HSRE 2 HSCH	Paiement au comptant par chèque bancaire n° 56789
29/09	Virginie AUGIER	2 HMAC 10 HSRE 2 HSAS	Paiement au comptant par carte bancaire n° 12458
13/10	Caroline BOUSQUET	3 HMRE 2 HSAS 4 HSRE 4 HSAA 2 HSCH 1 HSSH	Paiement par chèque bancaire n° 23568

Réflexion sur l'utilisation du PGI

1. Peut-on faire une analyse dynamique des ventes en utilisant l'application CRM ?
2. Existe-t-il une différence entre une facture établie avec l'application CRM et une facture établie avec l'application Gestion commerciale ?