

Séquence commune BTS GPME / BAC PRO MCV B

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

BTS GPME :

Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME

Compétence : Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle

T.4.3.1. Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise

T.4.3.2. Analyse des tendances du marché

T.4.3.3. Fidélisation de la clientèle

BAC PRO MCV OPTION B :

Activité 3 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

Tâches :

- Mise en œuvre des outils de fidélisation client
- Participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement
- Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- Évaluation des actions de fidélisation et de développement

Compétences PIX

2. Communication et collaboration

2.2 Partager et publier

2.3 Collaborer

2.4 S'intégrer dans le monde numérique

3. Création de contenu

3.1 Développer des documents textuels

3.2 Développer des documents multimédias

3.1 Adapter les documents à leur finalité

Situation professionnelle



Créé en 1924, le groupe représentait depuis de nombreuses années **deux grandes marques : Peugeot** en tant que concessionnaire et agent automobile, et **Renault Trucks** en tant que distributeur et réparateur agréé pour les véhicules industriels et utilitaires. Il intègre depuis 2021 2 nouvelles marques : **Citroën et DS**. Au fil des années, le groupe s'est agrandi par l'acquisition de concessions, de garages, de franchises ou par la création d'établissements.

Dates clés

1924 : Gustave BAYI et son associé, M. PAISANT créent le Grand Garage Bayi, rue de Bretagne à Alençon.



Gustave BAYI

1937 : Monsieur BAYI devient concessionnaire exclusif de la marque Peugeot et crée une agence à Mortagne au Perche (61).

1946 : Monsieur BAYI et son fils Marc reconstruisent et agrandissent le garage. Ils créent les Grands Garages BAYI, concessionnaire Peugeot et Berliet.

1973 : Création des Grands Garages de l'Orne à Alençon, Concession Peugeot & du garage du Saosnois à Mamers, agence Peugeot.

1974 : Création de Normandie Maine Poids Lourds au Mans, concessionnaire Renault Trucks.

1978 : Création de Peugeot cycles à Alençon dirigé par Jean-Marc BAYI & du garage Peugeot à Mortagne-au-Perche géré par Arnoul BAYI.

2000 : Rachat de la concession Peugeot à L'Aigle.

2001 : Rachat de la concession Peugeot à Argentan.

2013 : Rachat de la concession Peugeot SAS Mallecot à Flers.

2014 : Rachat de la concession Peugeot SAS Mallecot à Mayenne

2018 : Remise aux nouvelles normes Peugeot de tous nos sites, intérieur et extérieur.

2021: Rachat de la concession Citroën à Evreux et ouverture d'un DS Store

Aujourd'hui, le groupe Bayi reste un groupe familial dirigé par Pascal BAYI et son fils Marc, structuré autour de la vente et des services automobiles et poids lourds.

Quelques chiffres :

- 480 collaborateurs
- CA > 170 M€
- 20 concessions & agents sur 4 départements (Orne, Sarthe, Mayenne et Eure)
- 4 magasins Pièces de Rechange
- 1 magasin Peugeot Cycles et Peugeot Scooters
- 3 stations-service
- 9 centres Point S
- 3 sites Clovis Location



Valeurs du groupe BAYI

- **Le client au centre de l'entreprise :** c'est être à son écoute et le satisfaire par notre comportement, notre empathie et nos compétences afin de lui donner envie de revenir. C'est également savoir répondre à ses attentes et à ses questions.
- **Le respect mutuel :** c'est adopter au sein de l'équipe et envers le client **une attitude d'acceptation et de considération** des uns envers les autres. C'est aussi s'enrichir des personnalités et des différences de chacun.
- **L'honnêteté :** c'est être de bonne foi dans son travail et dans les échanges avec ses collègues et les clients conformément aux règles arrêtées par notre groupe et par les marques que nous représentons. C'est également enrichir ses connaissances et se former régulièrement afin de toujours donner le meilleur envers le client.
- **L'humilité :** c'est adopter une attitude par laquelle nous ne nous plaçons ni au-dessus, ni au-dessous des autres. C'est également **accepter de se remettre en cause afin de toujours mieux servir et être courtois avec les clients.**
- **La convivialité :** c'est entretenir des rapports de sympathie et d'entre-aide envers les collègues et les clients pour travailler dans un climat serein qui fera ressentir au client qu'il est au centre de nos préoccupations.

Source : <https://www.bayi.fr>

Le marché de l'automobile a connu une année 2021 difficile (identique à l'année 2020). En effet, les ventes de véhicules neufs sont en baisse de - 25,1 % par rapport à 2019. Dans ce contexte perturbé Peugeot tire son épingle du jeu en devenant le leader du marché français devant Renault. Cela représente un fait historique ! En effet, en analysant les statistiques, qui existent depuis la fin des années 50, Peugeot n'a jamais été en mesure de dépasser la marque au losange.

Dans ce contexte, M. Bayi souhaite travailler sur la satisfaction et la fidélisation de la clientèle afin de capter de manière pérenne les nouveaux clients de la marque tout en ne négligeant pas les clients plus anciens. Pour cela il vous demande de :

- évaluer la satisfaction de la clientèle,
- mesurer la valeur client,
- formuler des propositions pour la mise en place d'un programme de fidélisation.




Monsieur Bayi désire tester sa nouvelle démarche de travail en se concentrant sur le garage de Saint Langis lès Mortagne. Si les résultats obtenus sont probants il appliquera cette démarche à l'ensemble du groupe.



C'est pourquoi vos différents travaux doivent être présentés sous forme numérisée et facilement exploitables par toute personne ayant accès à votre dossier final.

Activité 1 : Évaluer la satisfaction de la clientèle du garage de Saint Langis

M. Bayi a fait des recherches et il vous met à disposition les documents suivants :

Résultats des recherches de M. Bayi	QR Code
Satisfaction client : comment et pourquoi la mesurer ?	
Satisfaction client : définition, enjeux et conseils pour 2022	
Pourquoi réaliser une enquête de satisfaction ?	

M. Bayi connaît la clientèle de son garage mais il ne cerne pas tous les besoins de cette clientèle. C'est pourquoi il vous demande de répondre à ses interrogations.

1.1 Est-il pertinent de réaliser une enquête de satisfaction avant de mettre en place un programme de fidélisation ? ***Votre réponse doit être argumentée et rédigée de façon professionnelle***

1.2 Est-il possible de concevoir un modèle d'enquête de satisfaction à déposer en ligne sur le site du garage ? ***Vous tiendrez compte des éléments de réflexion présentés ci-dessus et vous proposerez votre questionnaire sous la forme numérique de votre choix.***

1.3 Est-il possible d'analyser le degré de satisfaction de la clientèle à l'aide d'autres indicateurs ? ***Vous présenterez vos propositions (y compris le questionnaire de satisfaction) sous forme synthétique en justifiant leur intérêt sous la forme numérique de votre choix.***

1.4 Les avis Internet présentés en **Annexe 1** présentent-ils un intérêt dans l'analyse de la satisfaction de la clientèle de M. Bayi ? ***Votre réponse doit être argumentée et rédigée de façon professionnelle***

Activité 2 : Mesurer la valeur client du garage de Saint Langis

Monsieur Bayi désire mieux connaître sa clientèle afin de cibler de façon optimale sa campagne de fidélisation. Il pense en effet que certains clients sont à privilégier mais il ne sait pas comment faire. Après avoir échangé avec un étudiant stagiaire il a découvert qu'il est possible d'exploiter les fichiers extraits de son PGI présentés en **Annexe 2** ainsi que le fichier fidelisation.xlsx.

Aussi il vous demande de :

2.1 Réaliser une analyse de Pareto de la clientèle du garage en présentant votre méthode de travail ainsi que vos résultats et votre analyse.

*La méthode de Pareto sous Excel est visible avec le lien suivant ***dgxy.link/GnLIr*** ou*

le QR Code



2.2 Compte-tenu des informations mises à votre disposition en annexe, pouvez-vous mettre en œuvre la méthode RFM ?

*Pour rappel un exemple d'utilisation de la méthode RFM peut être visionné avec le lien suivant ***dgxy.link/sUgEb*** ou le QR Code*



2.3 Quel est l'intérêt de la méthode RFM comparativement à l'analyse de Pareto ?

2.4 Proposer un mode opératoire sous la forme d'une infographie utilisable par les autres structures du groupe afin de mettre en place la méthode RFM.

2.5 Appliquer ce mode opératoire aux données du garage fournies en **Annexe 2** et proposer votre segmentation de la clientèle permettant d'identifier les clients les plus importants à fidéliser prioritairement.



Chaque groupe devra présenter et justifier oralement la segmentation de la clientèle retenue à l'aide d'une vidéo d'une durée de 5 minutes maximum. Votre travail devra être mis en valeur et chaque membre du groupe devra intervenir. Cette vidéo sera visionnée et notée par les autres groupes à l'aide de la grille d'évaluation jointe en **Annexe 3.**

Activité 3 : Proposer un programme de fidélisation

Monsieur est particulièrement satisfait de votre travail. C'est pourquoi il vous charge maintenant de proposer votre programme de fidélisation intégrant au moins un réseau social et deux autres outils dématérialisés.



Chaque groupe devra présenter son programme de fidélisation sous forme scénarisée devant un jury (durée maximale de votre présentation 10 minutes**). Votre travail devra être mis en valeur et chaque membre du groupe devra intervenir. Vous disposez de tous les outils numériques de votre choix.**

ANNEXE 1 : Avis sur Internet

**Date de livraison : 04/01/2022 par Gilbert D. nouvel acquéreur de PEUGEOT 2008**

1 avis déposé(s) par Gilbert D.

Bonne qualité de service, bon professionnalisme du représentant

4 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?


**Date de livraison : 04/01/2022 par Christian P. nouvel acquéreur de PEUGEOT 3008**

1 avis déposé(s) par Christian P.

Très bon accueil, bonne présentation de toutes les fonctionnalités du véhicule, réponse apportée à chaque questionnement, le temps nécessaire à la prise en main nous a été accordé.

4 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

**Date de livraison : 03/01/2022 par Jean J. nouvel acquéreur de PEUGEOT 2008**

1 avis déposé(s) par Jean J.

je suis un fidèle client de Peugeot Bayi Alencon car chez eux depuis de nombreuses années j' ai toujours trouvé des personnes à l' écoute de mes souhaits et répondant toujours au mieux à la résolutions de mes éventuels problèmes .

J' ai acheté 6 voitures neuves auprès de cette concession... si je n' avais pas été satisfait je crois que j' aurais été ailleurs .

je ne peut que louer la direction , le service commerciale et le service après vente pour leurs professionnalisme

Réponse de BAYI AUTO ALENCON le 01/02/2022
Bonjour Monsieur,
Nous vous remercions pour ce chaleureux commentaire ! Celui-ci sera transmis à l'ensemble des équipes.
Nous sommes ravis de savoir que nous avons répondu à vos attentes de nombreuses fois ! Au plaisir de vous recevoir de nouveau prochainement.

Belle journée.
Cordialement,
Tiffany service marketing

1 personne a trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?



Date de livraison : 25/10/2021 par Dominique H. nouvel acquéreur de PEUGEOT 2008

1 avis déposé(s) par Dominique H.

Accueil chaleureux et tres professionnel.

Réponse de BAYI AUTO ALENCON le 30/11/2021

Bonjour Monsieur,
Merci beaucoup pour votre commentaire. Nous sommes ravis que vous ayez passé un moment de qualité.
Au plaisir de vous revoir.
Cordialement,
Tiffany service marketing

7 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

OUI

SIGNALER UN ABUS



Date de livraison : 21/06/2021 par Loic C. nouvel acquéreur de PEUGEOT 208 5P

1 avis déposé(s) par Loic C.

Le service après vente a trouvé une alternative à un problème sur mon véhicule, lors de la remise des clés.

18 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

OUI

SIGNALER UN ABUS



Date de livraison : 22/04/2021 par Thierry P. nouvel acquéreur de PEUGEOT 208 5P

1 avis déposé(s) par Thierry P.

Très bon accueil. Nous sommes retournés 2 fois pour nous faire expliquer certains fonctionnements du tableau de bord. Les personnes ont toujours été disponibles, avec la même gentillesse.

Réponse de BAYI AUTO ALENCON le 26/05/2021

Bonjour Monsieur,
merci pour votre message, je transmets aux équipes
bonne journée
Cordialement,
Melanie service marketing

23 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

OUI

SIGNALER UN ABUS



Date de livraison : 05/04/2021 par Jean-Claude P. nouvel acquéreur de PEUGEOT 208 5P

1 avis déposé(s) par Jean-Claude P.

tout d'abord l'accueil dès l'arrivée dans la concession d'Alençon et la disponibilité de l'employé commercial pour la recherche du véhicule le plus adapté à ma demande.

Efficacité et convivialité

Réponse de BAYI AUTO ALENCON le 26/04/2021

Bonjour monsieur, merci pour votre commentaire, bonne route
Cordialement,
Melanie

23 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

OUI

SIGNALER UN ABUS



Date de livraison : 02/04/2021 par Yves R. nouvel acquéreur de PEUGEOT 208 5P

1 avis déposé(s) par Yves R.

Très bons conseils. Très pro

Réponse de BAYI AUTO ALENCON le 26/05/2021

Bonjour Monsieur,
merci pour votre commentaire
très bonne journée
Cordialement,
Melanie service marketing

21 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

OUI

SIGNALER UN ABUS

★ ★ ★ ★ ★ **Date de livraison : 30/01/2021 par Anthony C. nouvel acquéreur de PEUGEOT 208 5P**

1 avis déposé(s) par Anthony C.

Très bon rapports côté vente mais la charge de la voiture n'avait pas été validée. D'où les 4 étoiles au lieu des 5.

20 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

★ ★ ★ ★ ★ **Date de livraison : 27/01/2021 par Laurence G. nouvel acquéreur de PEUGEOT 108 3P**

1 avis déposé(s) par Laurence G.

très bien. c'est ma deuxième voiture et j en suis très contente.

28 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?

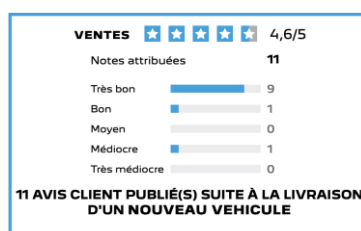
★ ★ ★ ★ ★ **Date de livraison : 08/01/2021 par Julie B. nouvel acquéreur de PEUGEOT 108 5P**

1 avis déposé(s) par Julie B.

Bon accueil lors de la prise en main du véhicule.
Dès lors que le véhicule est vendu et que vous demandez quelque chose, cela est plus difficile.
Dans le contrat était prévu des radars de recul sur la Peugeot 108 et lors de la réception absence de radars. Cela est très décevant et nous sommes mécontent.
De plus nous avons demandé à ce qu'ils soit mis assez rapidement, nous avons dû patienter.

12 personnes ont trouvé cet avis utile

Trouvez-vous cet avis utile ?



ANNEXE 2 : Extrait du PGI de l'entreprise sur l'exercice 2021 (données fictives)

Clients	Prestation facturée	Total Chiffre d'affaires en euros	Fréquence annuelle d'achat	Date du dernier achat
Taxis Jardin SAS	Vente véhicule neuf	80 256 €	2	25-sept.-21
Taxis Jardin SAS	Entretien mécanique	8 900 €	8	9-déc.-21
Georges Duchemin	Vente véhicule occasion	8 500 €	1	2-mai-21
Georges Duchemin	Entretien mécanique	350 €	2	16-juin-21
Mairie de Saint Langis lès Mortagne	Vente véhicule occasion	12 659 €	1	10-oct.-21
Mairie de Saint Langis lès Mortagne	Entretien mécanique	1 500 €	2	18-nov.-21
Edouard Patrol	Vente véhicule occasion	5 425 €	1	5-juin-21
Edouard Patrol	Entretien mécanique	160 €	1	25-juin-21

Ambulances du Perche SARL	Vente véhicule neuf	156 987 €	3	28-juin-21
Ambulances du Perche SARL	Entretien mécanique	12 580 €	9	14-déc.-21
Antoine Cosit	Vente véhicule neuf	35 699 €	1	12-mars-21
Antoine Cosit	Entretien mécanique	160 €	1	15-oct.-21
Hôtel des voyageurs	Vente véhicule occasion	15 600 €	1	16-mars-21
Hôtel des voyageurs	Entretien mécanique	640 €	2	20-août-21
Patricia Barapu	Vente véhicule occasion	11 236 €	1	15-avr.-21
Patricia Barapu	Entretien mécanique	150 €	1	19-juin-21
Ophélie Grachaud	Vente véhicule occasion	15 230 €	1	26-nov.-21
Ophélie Grachaud	Entretien mécanique	180 €	2	20-juin-21
Ambulances de l'Ouest SARL	Vente véhicule neuf	99 568 €	2	15-oct.-21
Ambulances de l'Ouest SARL	Entretien mécanique	5 480 €	8	26-nov.-21
Misset Peinture SARL	Vente véhicule neuf	55 236 €	2	12-juin-21
Misset Peinture SARL	Entretien mécanique	28 050 €	4	2-déc.-21
Olivier Ballardard	Vente véhicule occasion	16 850 €	1	13-nov.-21
Olivier Ballardard	Entretien mécanique	360 €	2	25-juin-21
Uranus Micro SAS	Vente véhicule occasion	21 563 €	2	14-déc.-21
Uranus Micro SAS	Entretien mécanique	350 €	1	19-juil.-21
Etablissement Goupil SARL	Vente véhicule neuf	12 897 €	1	19-août-21
Etablissement Goupil SARL	Entretien mécanique	450 €	1	18-mars-21
Louise Berger	Vente véhicule occasion	9 800 €	1	16-juin-21
Louise Berger	Entretien mécanique	125 €	1	18-janv.-21
Boseleau Chauffagiste SAS	Vente véhicule neuf	56 235 €	2	4-nov.-21
Boseleau Chauffagiste SAS	Entretien mécanique	2 060 €	5	4-oct.-21
John Peace	Vente véhicule occasion	18 590 €	1	16-déc.-21
John Peace	Entretien mécanique	350 €	2	9-sept.-21

Imprimerie Prunier SARL	Vente véhicule occasion	12 564 €	1	15-févr.-21
Imprimerie Prunier SARL	Entretien mécanique	110 €	1	28-août-21
Sophie Valteau	Vente véhicule occasion	8 975 €	1	6-avr.-21
Sophie Valteau	Entretien mécanique	110 €	1	25-oct.-21
Fenêtres du Perche SAS	Vente véhicule neuf	68 050 €	3	19-nov.-21
Fenêtres du Perche SAS	Entretien mécanique	2 580 €	5	25-nov.-21
Experts comptables de l'Ouest	Vente véhicule neuf	16 890 €	1	19-sept.-21
Experts comptables de l'Ouest	Entretien mécanique	180 €	1	7-juil.-21
Mélanie Figaro	Vente véhicule occasion	11 900 €	1	15-oct.-21
Mélanie Figaro	Entretien mécanique	105 €	1	29-juin-21
Charpente Bernard SARL	Vente véhicule neuf	99 500 €	3	20-déc.-21
Charpente Bernard SARL	Entretien mécanique	3 900 €	8	22-déc.-21
Electricité Falitte SAS	Vente véhicule neuf	112 650 €	3	18-sept.-21
Electricité Falitte SAS	Entretien mécanique	1 900 €	5	15-nov.-21
Amélie Duroc	Vente véhicule neuf	35 900 €	1	25-janv.-21
Amélie Duroc	Entretien mécanique	260 €	1	26-août-21
Alain Salage	Vente véhicule occasion	14 800 €	1	9-juil.-21
Alain Salage	Entretien mécanique	110 €	1	26-oct.-21
Floréal Fleuriste SARL	Vente véhicule occasion	28 250 €	1	16-oct.-21
Floréal Fleuriste SARL	Entretien mécanique	520 €	3	29-août-21
PiscinesPlus SA	Vente véhicule neuf	106 870 €	3	26-sept.-21
PiscinesPlus SA	Entretien mécanique	980 €	6	15-sept.-21
Henry Sarazin	Vente véhicule neuf	23 500 €	1	19-mars-21
Henry Sarazin	Entretien mécanique	135 €	1	15-janv.-21
Les Escaliers de Normandie SARL	Vente véhicule neuf	45 000 €	1	15-janv.-21
Les Escaliers de Normandie SARL	Entretien mécanique	480 €	2	16-oct.-21

Normandie Informatique SAS	Vente véhicule neuf	24 550 €	1	16-févr.-21
Normandie Informatique SAS	Entretien mécanique	320 €	2	5-juil.-21
Patrice Rogerie	Vente véhicule occasion	14 300 €	1	25-janv.-21
Patrice Rogerie	Entretien mécanique	90 €	1	28-juin-21
Centre Contrôle technique du Perche SARL	Vente véhicule neuf	65 250 €	2	15-avr.-21
Centre Contrôle technique du Perche SARL	Entretien mécanique	690 €	2	29-nov.-21
Jean Ferel	Vente véhicule occasion	16 840 €	1	28-mai-21
Jean Ferel	Entretien mécanique	150 €	1	15-mars-21
Pressing du Perche SAS	Vente véhicule neuf	26 890 €	1	20-juil.-21
Pressing du Perche SAS	Entretien mécanique	390 €	1	29-janv.-21

Groupe N° __ NOM : _____ Prénom : _____

Résultats liés à la mesure de la valeur client et à la segmentation de la clientèle	Validation	
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME	😊	😞
Qualité des productions présentées	😊	😞
Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux	😊	😞
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée	😊	😞
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique		
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur tableur, logiciel de PREAO etc.	😊	😞
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages	😊	😞
Résultats en termes de communication		
Présenter de manière structurée (introduction, parties et sous-parties, conclusion)	😊	😞
Présenter la problématique	😊	😞
Qualité de l'exposé oral (expression et vocabulaire)	😊	😞
Qualité des écrits professionnels présentés dans le respect des règles, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise	😊	😞

NOTE FINALE ATTRIBUEE

/10

Vous saisissez votre note dans le fichier

<https://digicalc.app/6207d392e0bc4>

Vos commentaires :