

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

SESSION .....

**E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

N° :	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de distributeurs	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/> Animation de réseau de vente directe
TITRE : Activité de vente en réunion			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI <input checked="" type="radio"/> NON <input type="radio"/>
Nom : Chezau	Prénom : Thierry		N° Candidat :

**CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU**

Nom de l'organisation	Le clos gourmand.
Adresse/Code postal/Ville	13 rue des plantes en pot 83000 Toulon.
Type de Structure	SARL au capital de 30 000 euros, 5 salariés au siège dont un animateur réseau, 15 VDI en France (couverture nationale sauf Corse et DOM/TOM). L'entreprise existe depuis 8 ans.
Offre commerciale	Vente de produits d'alimentation régionaux (principalement Provence).
Acteurs du réseau	Animateur réseau.

**ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU**

Périodes			
Présentation du réseau	Un animateur réseau et 21 VDI sur toute la France. Chaque VDI a son réseau d'hôtes et d'hôtesse.		
Contexte	<p>Notre établissement scolaire a signé une convention avec la société « le clos gourmand » pour nous permettre de réaliser une action de vente directe en tant qu'Ambassadeur de la marque. L'intégralité de notre commissionnement a été versée à l'Association des étudiants en vue de l'organisation d'une sortie pédagogique.</p> <p>Cette opération a été menée de septembre à janvier pour pouvoir toucher notre cible pour les fêtes de Noël. L'opération est relativement longue en temps car je suis apprenti et notre rythme d'alternance est d'une semaine école/une semaine entreprise.</p> <p>Toute notre classe a participé à cette action.</p> <p>La société a envoyé un vendeur VDI pour nous former sur les produits et la méthode d'animation deux heures en cours. Notre objectif était surtout de trouver des hôtes pour animer des réunions.</p>		
Diagnostic du réseau	<b>Analyse Swot du clos gourmand :</b>		
	Interne	Forces : motivation forte pour se développer. Gamme de produits en extension.	Faiblesses : manque d'outils et de process d'aide à la vente pour les ambassadeurs
	Externe	Opportunités : appétence forte des consommateurs pour les produits régionaux	Menaces : petit réseau par rapport aux géants du secteur ; Notoriété faible, pas de site internet de présentation
<p><b>Marketing stratégique :</b> l'entreprise profite de la réforme du BTS NDRC pour proposer aux établissements des KIT et des conventions autour de la VDI.</p> <p>L'entreprise incite aussi ses ambassadeurs à s'orienter vers les entreprises avec un système de stand et démonstration sur site.</p>			

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

<b>Animation(s) du réseau</b>	<p>La société organise un symposium de motivation nationale au siège à Toulon tous les ans avec l'ensemble des ambassadeurs. C'est l'occasion de présenter les nouveautés et de féliciter les meilleurs commerciaux.</p> <p>L'animateur réseau organise en parallèle des réunions en ligne pour donner des conseils et des idées pour trouver des hôtes et mieux animer les réunions.</p> <p>Enfin, il vient en soutien des nouveaux ambassadeurs en participant à leur première réunion.</p>																		
<b>Méthodologie(s) d'animation (démarche)</b>	<p><b>1 – Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion</b>  <i>A : Aide à prospection par publication d'annonces</i>            B : organisation et préparation des réunions            C animation des réunions            D déclaration des ventes et livraison des clients</p> <p><b>2 – Recruter et former des vendeurs à domicile</b>            A : démarchage de recherche d'hôtes            B aide à la gestion des invitations</p> <p><b>3 – Impulser une dynamique de réseau</b>            A suivi des consignes de l'entreprise            B respects du délai de rétractation avec livraison différée</p>																		
<b>Résultats</b>	<table border="1" data-bbox="352 801 1463 1037"> <tr> <td>Nombre de personnes contactées pour devenir hôtes</td> <td>53</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nombre de contacts chauds</td> <td>7</td> <td>13,20 %</td> </tr> <tr> <td>Hôtes recrutés</td> <td>3</td> <td>5,66 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de réunions</td> <td>3</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de clients en moyenne</td> <td>7.33</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Chiffre d'affaires</td> <td>210 euros</td> <td>70 euros par réunion</td> </tr> </table>	Nombre de personnes contactées pour devenir hôtes	53		Nombre de contacts chauds	7	13,20 %	Hôtes recrutés	3	5,66 %	Nombre de réunions	3	100 %	Nombre de clients en moyenne	7.33		Chiffre d'affaires	210 euros	70 euros par réunion
Nombre de personnes contactées pour devenir hôtes	53																		
Nombre de contacts chauds	7	13,20 %																	
Hôtes recrutés	3	5,66 %																	
Nombre de réunions	3	100 %																	
Nombre de clients en moyenne	7.33																		
Chiffre d'affaires	210 euros	70 euros par réunion																	
<b>Préconisations</b>	<p>Le recrutement de nouveaux Hôtes est assez complexe car tout le monde n'est pas prêt à recevoir chez soi du monde.</p> <p>La phase de prospection est donc essentielle.</p> <p>Il faut bien préparer sa réunion en avance et former son Hôte pour qu'il apporte son soutien.</p> <p>Les réunions ont lieu le soir ou les week-ends et il faut donc proposer un moment de détente aux prospects.</p> <p>La dégustation joue un grand rôle et donc il faut venir avec beaucoup de produits à goûter.</p> <p>Il m'aurait fallu plus de temps pour obtenir de meilleurs résultats. C'est difficile avec un emploi de salarié et des études à faire.</p>																		
<b>Liste de ressources et supports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalogue produit</li> <li>• Bon de commande</li> <li>• Échantillons</li> <li>• Mail de prospection pour trouver des hôtes</li> <li>• Modèle de mail d'invitation à la réunion</li> <li>• PowerPoint de présentation de l'entreprise</li> <li>• Pitch de lancement de la réunion</li> <li>• Séquençage et déroulement de la réunion</li> <li>• Bilan des ventes</li> <li>• Photos de l'évènement</li> </ul>																		