|  |  |
| --- | --- |
|  | **Prendre en charge une clientèle dans un contexte omnicanal** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP Équipier polyvalent du commerce** | |
| **Compétences** | **Savoirs associés** |
| **Bloc 2**   * Identifier les produits à mettre en rayon * Participer à la mise en valeur des produits * Calculer le prix de vente   **Bloc 3**   * Conseiller le client * Proposer un moyen de fidélisation * Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux | * Les familles de produits * Les actions d’animation / promotion * Le calcul du prix * Les différents taux de TVA * Les outils d’aide à la vente * La fidélisation   **⏩ L’entreprise** |

**Portrait de l’organisation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Renseigner le portrait de l’organisation** en recherchant les éléments sur son site web <https://www.boulangerie-ange.fr/nous/>**.** | Boulangerie Ange - MV2 ArchitectesSource : https://mv2architectes.com/projets/boulangerie-ange |
| Date et lieu de création de la première boulangerie : **Le 8 décembre 2008 à Miramas**  Chiffre d’affaires : **242 Millions**  Nombre de clients par jour et par boulangerie : **800 clients par jour et par boulangerie**  Nombre de baguettes Ange vendus chaque année : **66 Millions de baguettes**  Nombre de points de vente : **200 points de vente**  Nombre de salariés dans le réseau : **2600 salariés** | |

**Contexte professionnel**

|  |  |
| --- | --- |
| Vous venez d’être recruté(e) pour un emploi d’équipier polyvalent du commerce en contrat à durée indéterminée dans une boulangerie Ange.  **Vous êtes chargé(e) de servir les clients.** |  |

# Activité 1

**Les spécificités du rôle économique, social, sociétal de l’entreprise**

*Les boulangeries Ange s’engagent dans une démarche de RSE afin de répondre aux nouveaux enjeux environnementaux et sociétaux.*

**1.1 Prendre connaissance du document 1 et du document 2**

**1.2 Compléter le tableau en replaçant les engagements de l’entreprise en fonction de son rôle.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rôle économique (\*)** | **Rôle social (\*\*)** | **Rôle sociétal (\*\*\*)** |
| **Engagement 1**  **Engagement 3** | **Engagement 6**  **Engagement 7** | **Engagement 2**  **Engagement 4**  **Engagement 5** |

(\*) Réaliser du profit, se démarquer de la concurrence.

(\*\*) Rapport entre les individus.

(\*\*\*) Se rapporte à des aspects environnementaux et de responsabilité collective.

**Document 1** : Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) : qu’est-ce que c’est ?

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) […] est définie par la [commission européenne](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:52011DC0681) comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE c'est **la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable**.

<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse> 26/10/21

**Document 2 :** Les 7 engagements des boulangeries Ange



Source : <https://www.boulangerie-ange.fr>

# Activité 2 - Identifier les produits à mettre en rayon

*Afin de proposer, aux clients, l’ensemble des produits disponibles à la vente, il vous faut connaitre la gamme des produits des boulangeries Ange.*

**2.1 Repérer la gamme des produits proposés par les boulangeries Ange.**

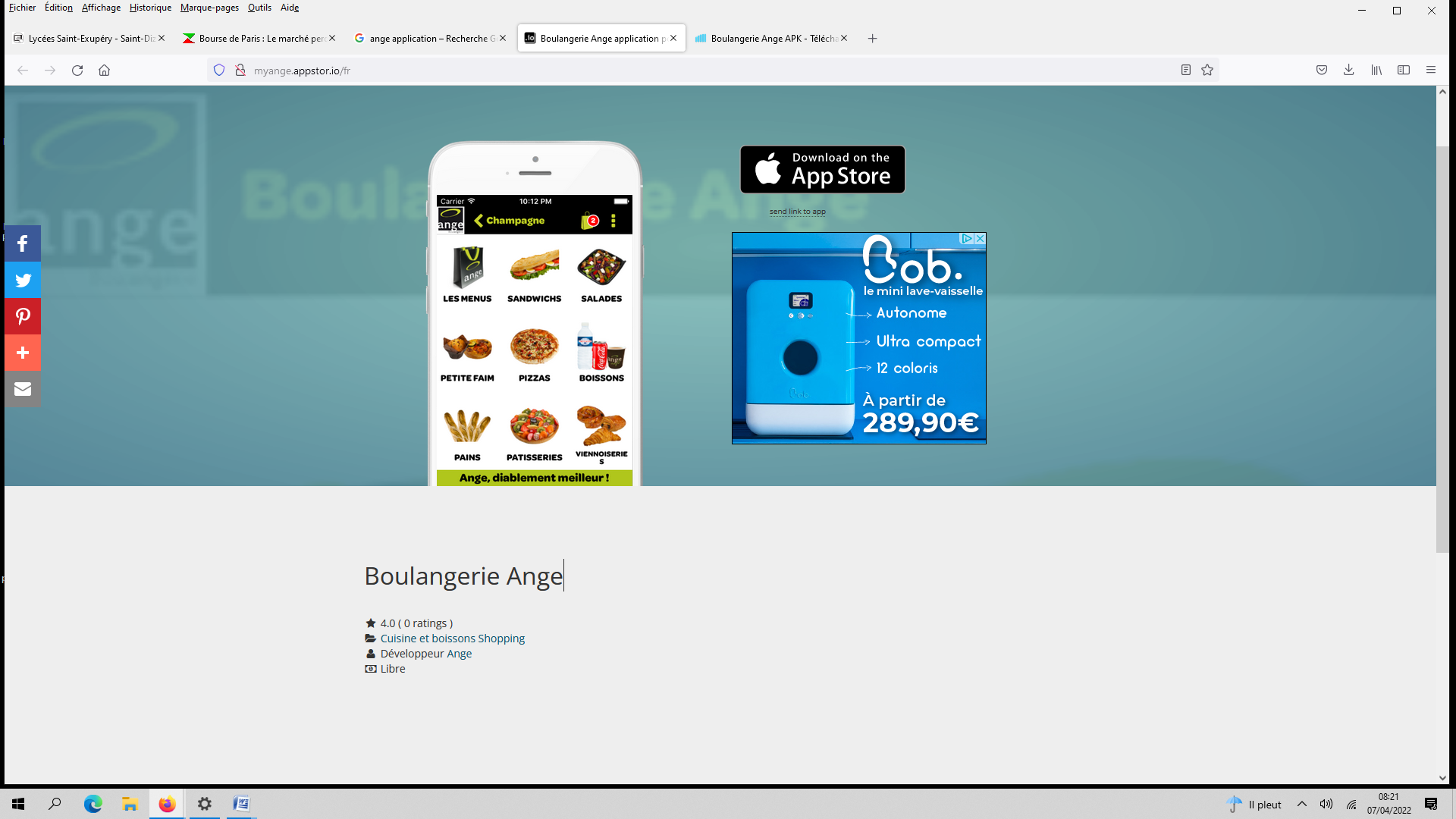
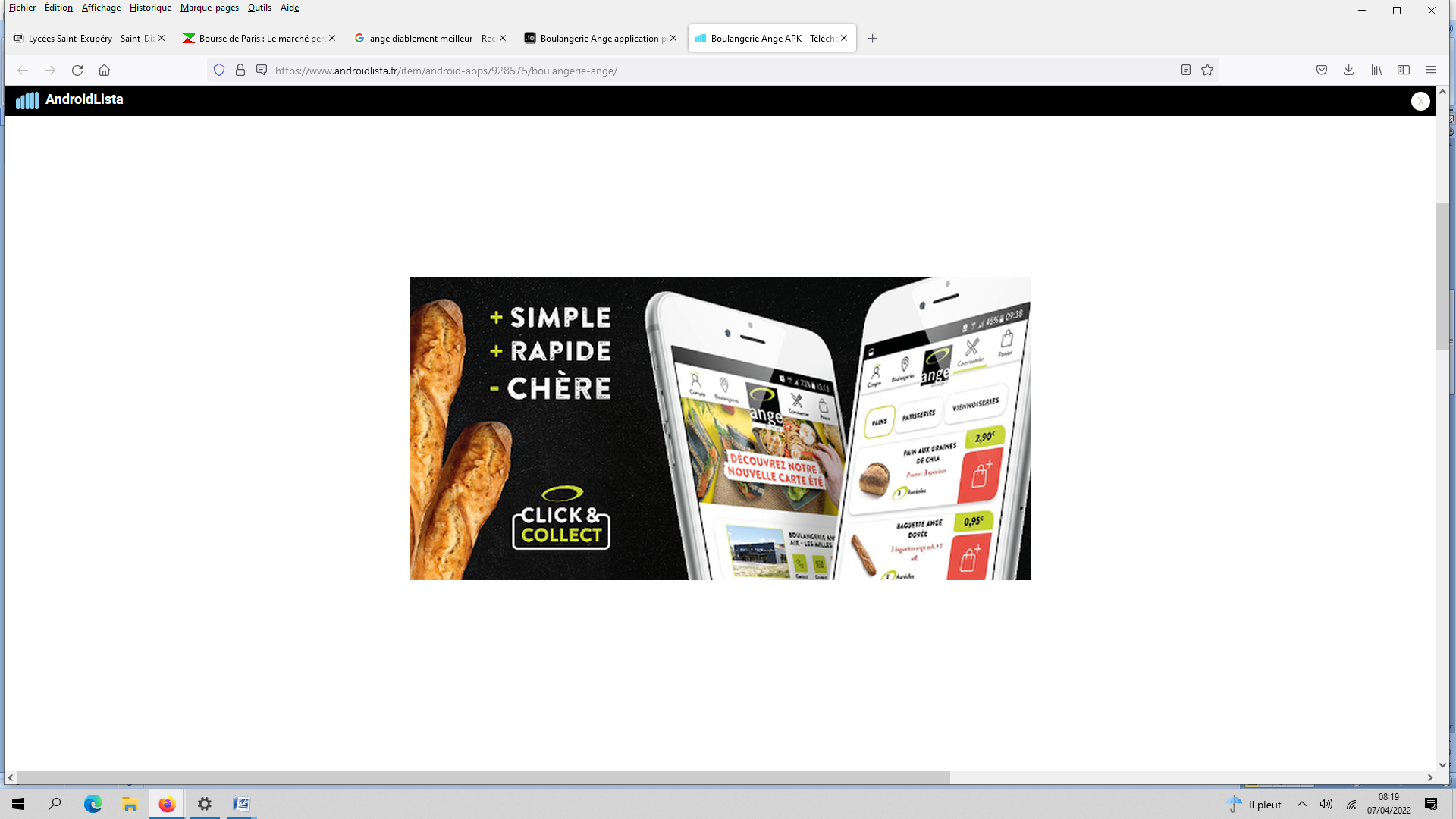
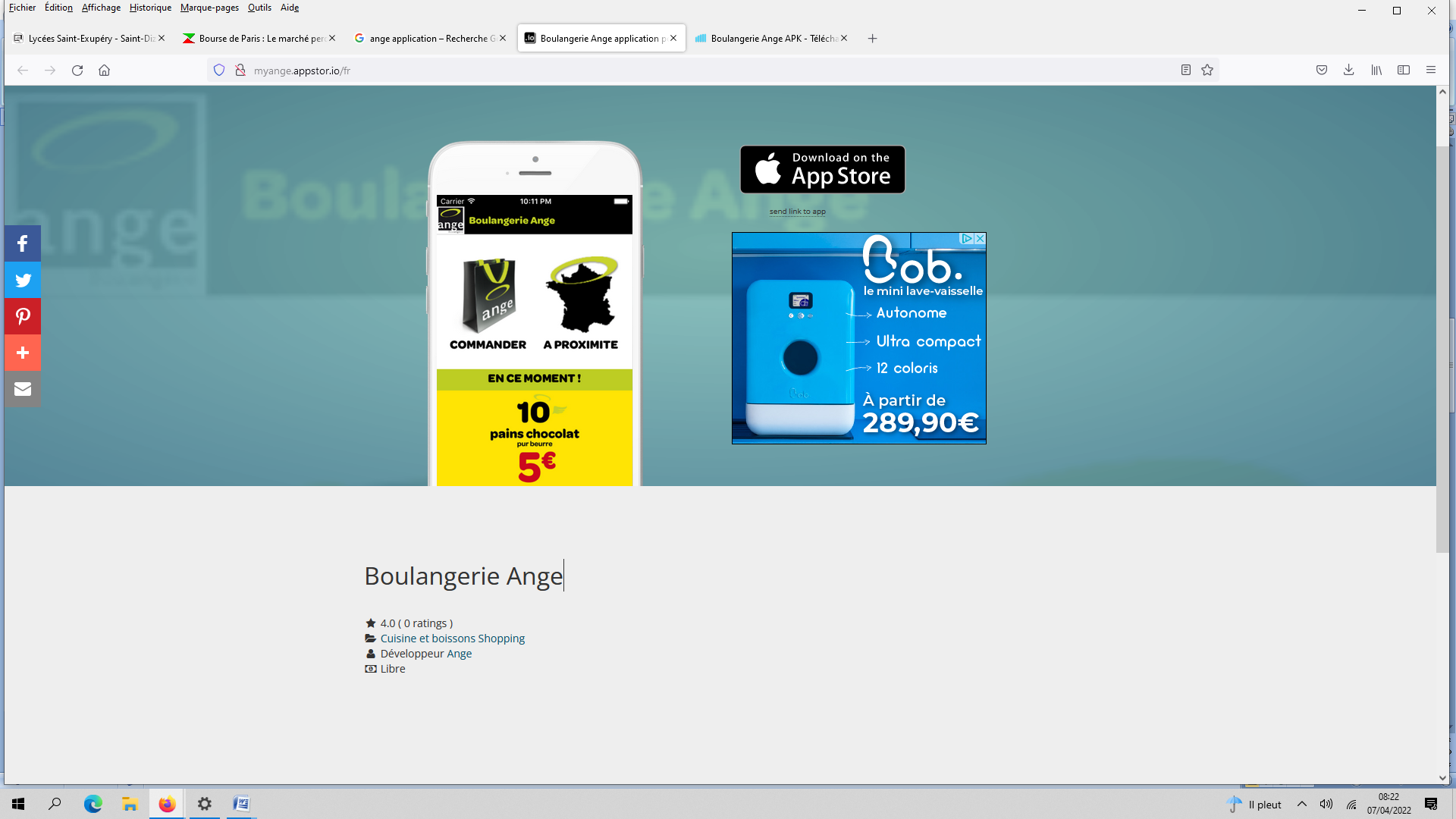
L’assortiment des produits proposés par les boulangeries Ange se compose, des menus, sandwichs, salades, petite faim, pizzas, boissons, pains, pâtisseries, viennoiseries.

**2.2 Citer trois avantages pour les clients d’utiliser l’application mobile Ange.**

L’application mobile Ange permet aux clients de bénéficier de plus simplicité, de rapidité et des prix moins chères.

**2.3 Rappeler le principe du « click and collect »**

Le click and collect permet aux clients de commander en ligne et de devenir retirer sa commande dans un point de vente.



**Document 3**

L’application mobile des boulangeries Ange

Source <https://play.google.com/store/apps>

# Activité 3 - Conseiller le client

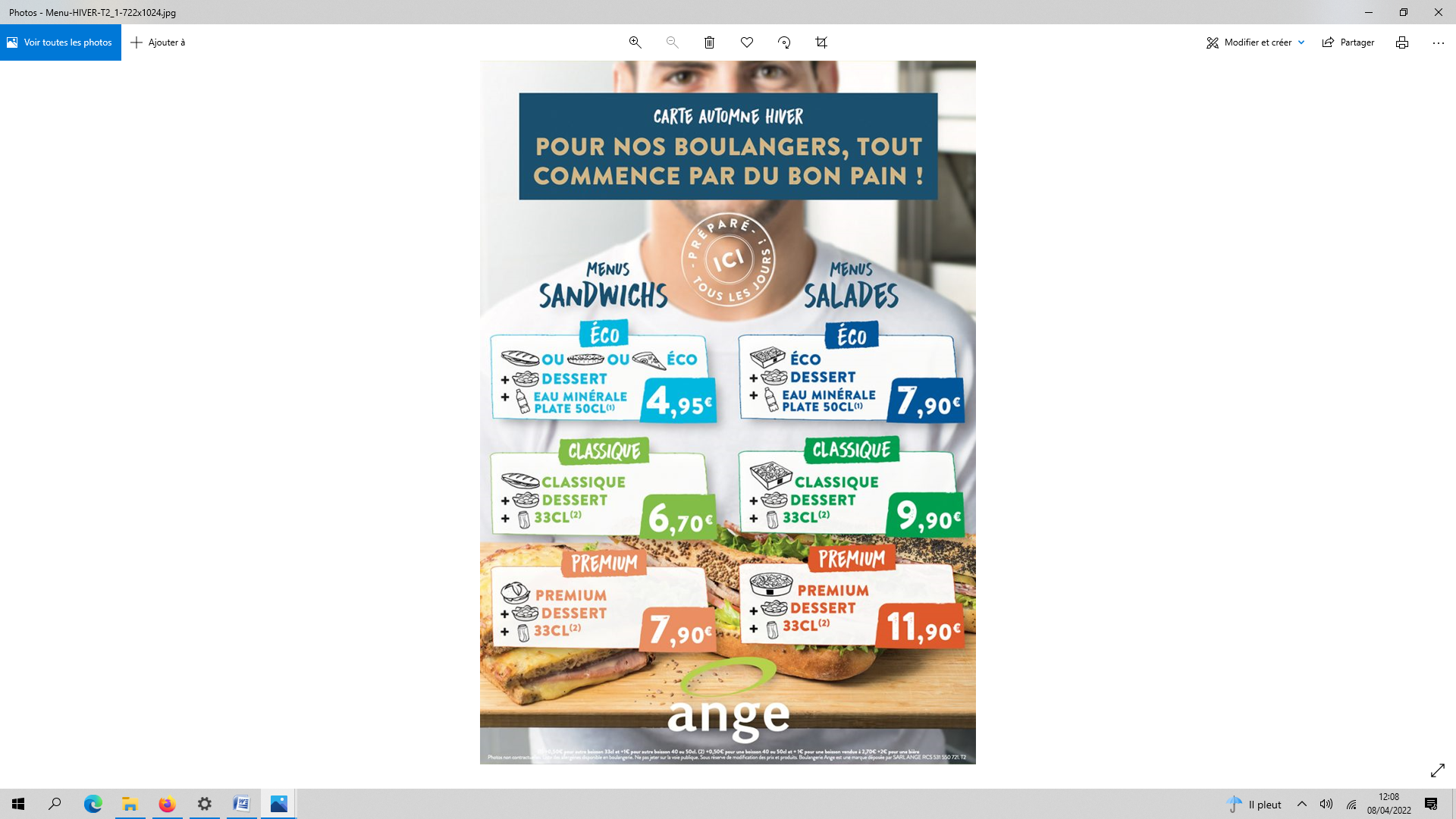
*À l’heure du déjeuner, c’est le rush, vous devez rapidement identifier les demandes des clients afin de mieux le conseiller.*

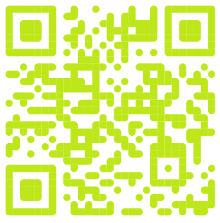
**3.1 Identifier la demande des clients et apporter un conseil en proposant le menu approprié à l’aide du Document 4.**

**3.2 Indiquer quels produits complémentaires vous pourriez proposer aux clients afin d’augmenter le panier moyen de la boulangerie.**

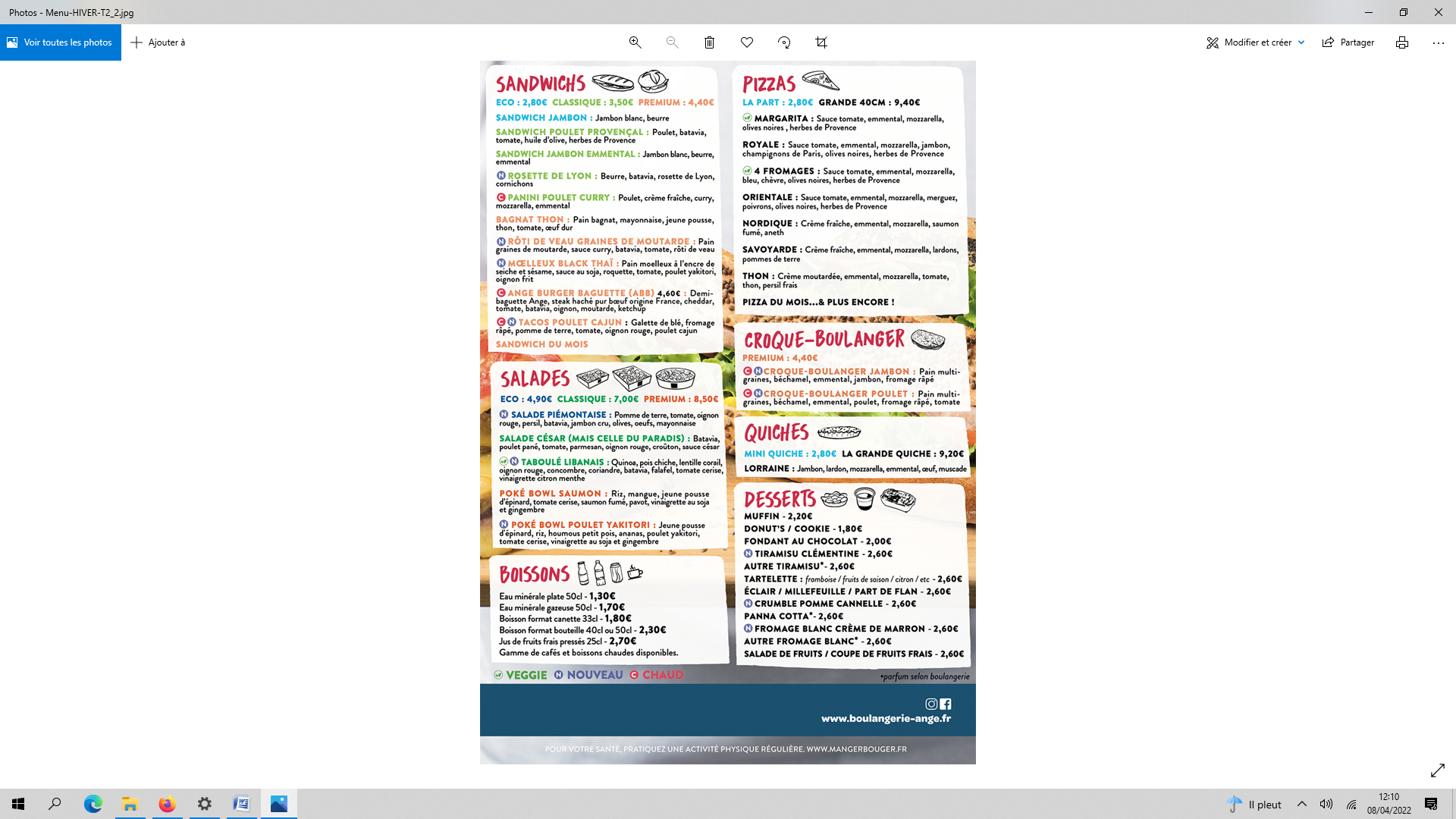
|  |  |
| --- | --- |
| **Demande des clients** | **Menu proposé** |
| Bonjour, je voudrais un sandwich poulet provençal avec un cookie et un Coca Cola. | Menu sandwich Classique |
| Bonjour, je voudrais une part de pizza royale avec un muffin et une bouteille d’eau. | Menu sandwich Eco |
| Bonjour, je voudrais une salade Poké Bowl saumon avec une salade de fruit et un Fanta orange. | Menu salade Premium |
| Bonjour, je voudrais une salade piémontaise avec un donut’s et une bouteille d’eau. | Menu salade Eco |
| Bonjour, je voudrais un tacos poulet cajun avec une panna cotta et un jus d’ananas. | Menu sandwich Premium |
| Bonjour, je voudrais une salade César avec un crumble pomme cannelle et un Minute Maid orange. | Menu salade Classique |
| Bonjour, je voudrais un croque-boulanger- jambon avec une salade de fruits et un Sprite. | Menu sandwich Premium |
| Bonjour, je voudrais le menu salade le moins cher. | Menu salade Eco |
| Bonjour, je voudrais un menu à moins de 5 euros. | Menu sandwich Eco |

**Document 4** : Carte des menus des boulangeries Ange



Source : <https://www.boulangerie-ange.fr>

**Document 4 suite** : Carte des menus des boulangeries Ange (suite)





Les codes couleurs correspondent aux choix (variétés de salades, sandwichs, pizzas et croques-boulanger) proposés pour chaque menu. Vous pourrez ainsi plus facilement conseiller les clients sur le menu approprié.

# Activité 4 - Calculer le prix de vente

L’information sur les prix est **obligatoire** et ce quelles que soient les formes de vente*.* Les prix fixés par les professionnels doivent **être exprimés en euros toutes taxes comprises, ils doivent également indiquer le prix au kilo.**

**4.1. Calculer les éléments manquants dans le tableau ci-dessous**

**4.2 Entourer le taux de TVA appliqué aux différentes variétés de**

**4.3 Retrouver les prix HT des pains en déduisant le taux de TVA appropriée**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DÉNOMINATION | POIDS | PRIX HT | PRIX  TTC | PRIX  AU KG |
| Pain fruitier | 300 g | **2.93 €** | 3,10 € | 10,33 € |
| Pain mais | 250 g | **2.75 €** | 2,90 € | 11,60 € |

**Document 5** : Prix du pain des boulangeries Ange

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Boulangerie Ange | Nos produits**Boulangerie Ange Canada - Home | Facebook**  **Prix du pain** | | | |
| DÉNOMINATION | POIDS | PRIX  T.T.C | PRIX  AU KG |
| Baguette Ange | 250 g | **0.95 €** | 3,80 € |
| Pain complet | 300 g | **2.20 €** | 7,33 € |
| Pain de seigle | 300 g | **2.00 €** | 6,66 € |
| Pain fruitier | 300 g | 3,10 € | **10.33 €** |
| Pain mais | 250 g | 2,90 € | **11.60 €** |
| Pain semoule | 400 g | 1,30 € | **3.25 €** |
| Torsade Ange | **450 g** | 2,50 € | 5,55 € |
| Pain du mois | **300 g** | 2,90 € | 9,67 € |

**Document 6 :** Les taux de TVA (taxe sur la valeur ajoutée) en vigueur en France

Le taux normal de la TVA est fixé à **20%**, pour la majorité des ventes de biens et services […],

Le taux réduit de **10 %** est applicable aux produits agricoles non transformés, au bois de chauffage, aux travaux d'amélioration du logement […] aux droits d'entrée des musées, zoo, monuments, aux transports de voyageurs, à la restauration.

Le taux réduit de **5,5 %** concerne l'essentiel des produits alimentaires, les produits de protection hygiénique féminine, équipements et services pour handicapés, livres sur tout support. […],

Le taux particulier de **2,1 %** est réservé aux médicaments remboursables par la sécurité sociale […].

https://www,economie,gouv,fr/cedef/taux-tva-france-et-union-europeenne

Co-intervention mathématiques

# Activité 5 - Participer à la mise en valeur des produits

*Pour mettre en valeur des produits les offres promotionnelles sont très efficaces,*

**5.1 Calculer le montant de la remise accordée aux clients en complétant le tableau 1**

**5.2 Calculer, en pourcentage, le volume de la promotion accordée aux clients en complétant le tableau 2**

|  |  |
| --- | --- |
| Tableau 1 | |
| Offres promotionnelles | Montant de la remise |
| Le lot de deux tartes | 1.40 € |
| Le lot de deux pizzas | 1.80 € |

|  |  |
| --- | --- |
| Tableau 2 | |
| Offres promotionnelles | Pourcentage de la promotion en volume |
| Le lot de quatre pains au chocolat | **25 %** |
| Le lot de trois baguettes | **33,33 %** |

**Document 7** : Offres promotionnelles



Source : https://www,boulangerie-ange.fr

Co-intervention mathématiques

# Activité 6 - Proposer un moyen de fidélisation

Le comportement d’achat des clients a profondément évolué depuis une dizaine d’années, Les consommateurs sont aujourd’hui mieux informés, ils comparent les prix et les produits, consultent régulièrement des avis clients, les fidéliser est un enjeu essentiel.

**6.1 Répondre aux questions en fonction de la documentation fournie**

**Document 8** : Le programme de fidélité des boulangeries Ange



Comment le client peut-il bénéficier de tous ces avantages ?

Le client doit avoir une carte de fidélité est la présenter à chaque passage en caisse.

Quel cadeau est offert aux clients le jour de leur anniversaire ?

Une tarte est offerte le jour de leur anniversaire aux clients.

Quel sera le montant crédité sur la carte de fidélité pour un client ayant commandé pour 20 euros sur l’application mobile Ange ?

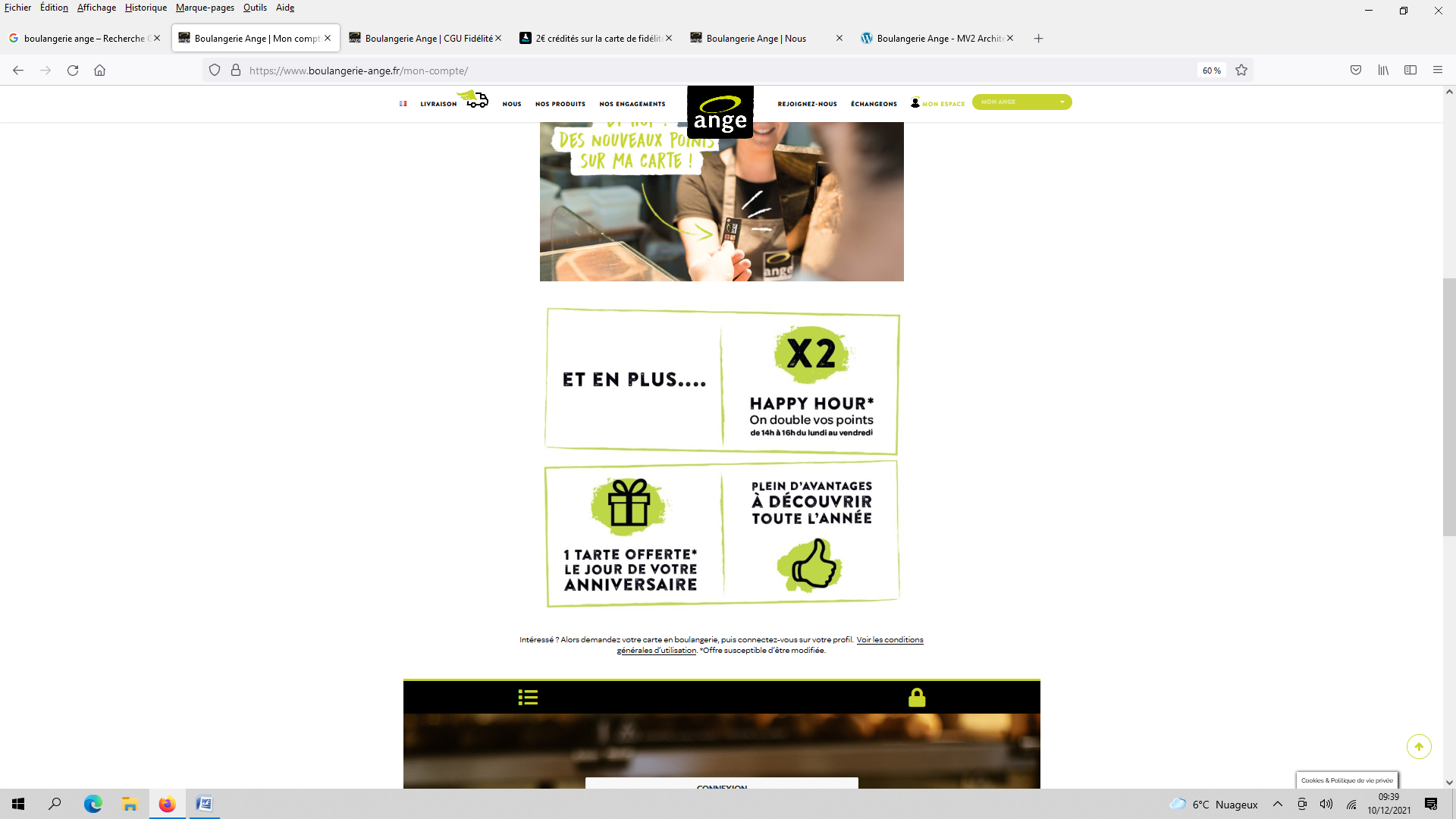
Quel sera le montant crédité sur la carte de fidélité pour un client ayant cumulé 300 auréoles ?

Le montant crédité sur la carte de fidélité du client sera de 4 euros.

Que pensez-vous du programme de fidélité des boulangeries Ange ?

**Réponse libre**





Source : <https://www,boulangerie-ange,fr>

**Synthèse**

**Activité 1 : Le rôle économique, social, sociétal de l’entreprise**

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est l'intégration volontaire par les entreprises de **préoccupations sociales et environnementales** à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs partenaires. La RSE c'est **la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable**. De plus cette démarche améliore la **performance** des entreprises françaises.

**Activité 2 : Identifier les produits à mettre en rayon**

**L’assortiment** est l’ensemble des produits proposés à la vente par un point de vente.

**Une gamme** de produits est un ensemble de produits de même catégorie ou répondant au même type de besoin.

**Activité 3 : Conseiller le client**

Pour s’assurer de la satisfaction du client, **les conseils apportés doivent être pertinents**. **Il faut adopter l’écoute active afin de** clairement identifier la demande du client. Une réponse pertinente doit être proposée.

**Activité 4 : Calculer le prix de vente**

**Prix de vente TTC = (Prix de vente H,T + TVA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Les taux de TVA** | | | |
| **Taux particulier** | **Taux réduit** | **Taux réduit** | **Taux normal** |
| **2,1 %** | **5,5 %** | **10%** | **20%** |
| Ex : médicament | Ex : alimentation | Ex : restauration | Ex : bien et service |

**Activité 5 : Participer à la mise en valeur des produits**

Il existe de nombreux moyens de mettre en valeur des produits. **Les offres promotionnelles** consistent à accorder un avantage en volume (produits offerts) ou en valeur (remise immédiate ou avantage sur la carte de fidélité) aux clients du point de vente.

**Activité 6 : Proposer un moyen de fidélisation**

Les entreprises créent des programmes de fidélité pour entretenir une bonne relation avec leur clientèle. Le plus souvent, cela prend la forme de carte de fidélité (physique ou digitale). Plus le client achètera un produit ou un service, plus il en sera récompensé.

|  |  |
| --- | --- |
| Carte de fidélité physique | Carte de fidélité digitale |
|  |  |

**Travaux pratiques - À réaliser en magasin pédagogique !**

**Conseiller le client**

* 1. **Choisir deux produits qui répondent au même besoin dans votre magasin pédagogique.**
  2. **Compléter une fiche pour chaque produit.**

**1.3 Réaliser un entretien de vente avec votre professeur.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fiche produit** | | | | |
| Nom du produit : | | Marque : | | Prix : |
| Visuel | | Nombre de coloris :  Taille :  Options : | | |
| Description détaillée : | | Accessoires : | | |
| Arguments de vente : | | | | |
| Avis client : | | | | |
| Conditions de livraison : | Conditions de paiement : | | Garantie : | |

Co-intervention français

**Pour Approfondir - À réaliser en entreprise !**

**Mettre en valeur les produits**

1.1 Proposer à votre tuteur d’organiser une dégustation dans un rayon du point de vente

1.2 Lister les matériels dont vous aurez besoin

⏩

⏩

⏩

⏩

1.3 Indiquer les attitudes à adopter pour votre animation commerciale

⏩

⏩

⏩

1.4 Proposer une phrase d’accroche pour proposer une dégustation à un client

⏩

⏩

⏩

1.5 Identifier les objections possibles

⏩

⏩

1.6 Réaliser le bilan quantitatif et qualitatif de votre animation commerciale

Co-intervention français