

MODULE 1 : LA RELATION COMMERCIALE ET LES UNITÉS COMMERCIALES

CHAPITRE 5 : Le comportement de la clientèle.

S42- La relation commerciale

422- La relation commerciale et le marché

* *Le comportement des clients de l'unité commerciale*

- Préciser les étapes du processus de choix des unités commerciales et des produits ou services : du stimulus aux sentiments post-achat.
- Montrer la variété des processus d'achat.
- Définir les notions de satisfaction et de fidélité.
- Indiquer les moyens d'évaluation de la satisfaction et de la fidélité.
- Caractériser les méthodes, les outils et les sources d'informations qui permettent de connaître le comportement des clients.

A LA MAISON

- ☞ Faire télécharger le Chapitre 5 + progression sur le site Deltabut avant le cours.

EN CLASSE

- ☞ Vérification des prérequis via Plickers (travail individuel réalisé par tous les étudiants en même temps).

- ☞ Prendre une feuille et la diviser en 4 parties (travail individuel).

↳ Dans chaque case, indiquer un objectif : les processus de choix des p/s ; définir les notions de satisfaction et fidélité et indiquer les moyens d'évaluation ; montrer la variété des critères de choix des p/s pour la clientèle ; caractériser les méthodes/outils/sources d'informations permettant de connaître le comportement de la clientèle.

- ☞ Faire les exercices qui correspondent à chacun des objectifs et après chaque exercice résumer en une phrase, dans la partie correspondante, l'idée principale en lien avec l'objectif (travail en groupe) :

↳ Les processus de choix des p/s : zoom P. 79, application 2 P. 91.

↳ Définir les notions de satisfaction et fidélité et indiquer les moyens d'évaluation : zoom P. 83.

↳ Montrer la variété des critères de choix des p/s pour la clientèle : zoom P. 84.

↳ Caractériser les méthodes/outils/sources d'informations permettant de connaître le comportement de la clientèle : zooms P. 86 et 87, application 4 P. 93.

- ☞ Pour chacun des objectifs, faire le lien avec son UC (travail individuel).

- ☞ Comparez vos résultats à ceux de votre groupe (travail en groupe).

- ☞ Test de connaissances : Quizzyourself = boucle de rétroaction par autoévaluation de l'étudiant (travail individuel selon le rythme de travail de l'étudiant) ⇒ QR code.
- ☞ Préparer une carte heuristique reprenant les objectifs du cours et les exemples issus de l'UC = boucle de rétroaction (travail en groupe).
- ☞ Test de connaissances : Plickers = boucle de rétroaction (travail individuel mais réalisé par tous les étudiants en même temps).
- ☞ Si besoin, remédiation : lire les articles sur le site Deltabut et indiquer les idées principales + faire le lien avec les objectifs du chapitre.

EN STAGE

- ☞ Liste de questions à poser à son tuteur :
 1. Les p/s commercialisés par l'UC relèvent-ils principalement d'un processus d'achat programmé ou non programmé ?
 2. Quels sont les principaux stimuli à l'origine de l'acte d'achat pour la clientèle ?
 3. Quelles sont les principales sources d'informations de la clientèle dans l'UC ?
 4. Quels sont les principaux critères de choix des p/s pour la clientèle de l'UC ?
 5. Quelles sont les actions commerciales mises en place dans l'UC pour augmenter le trafic ?
 6. Quels sont les différents intervenants qui peuvent intervenir dans le processus d'achat des p/s de l'UC ?
 7. Quels sont les principaux moyens d'actions utilisés par l'UC pour orienter le comportement du consommateur ?
- ☞ Quoi faire en stage ?
 - Faire une enquête de notoriété, satisfaction pour connaître les besoins et attentes des clients.
 - Segmenter la clientèle grâce aux informations obtenues dans la base de données.
- + **Tutorat entre étudiants pour le travail en groupe.**
- + **Mutualisation de l'expérience avec les MUC 2.**
- + **QR code avec synthèse.**
- + Fiches d'activités concernées :
 - Assurer la qualité de service à la clientèle (enquête de satisfaction),
 - Mettre en valeur l'offre de produits et services.