

### Le Contexte : La Saison de Noël

C'est l'effervescence aux Pépinières Jacquet. Pour assurer le chiffre d'affaires de fin d'année, M. Jacquet met en place une stratégie commerciale sur 3 axes :

1. B2C Fidélisation : Vendre les grands sapins aux clients fidèles qui habitent dans des Villas.
2. B2C Conquête : Attirer les jeunes actifs ( moins de 35 ans) via Instagram.
3. NOUVEAU - B2B Prospection : Vendre des services de décoration aux entreprises locales (Hôtels, Restaurants, Bureaux) qui n'ont pas le temps de s'en occuper.

Vous participez à l'opération "**Week-end Magique**" et vous accompagnez Marc, le commercial, en tournée de prospection.

### Vos 4 Missions


- Ciblage (B2C) : Sélectionner les clients VIP pour le mailing.
- Communication (B2C) : Rédiger l'e-mail et le post Instagram.
- Gestion : Calculer le CA prévisionnel du week-end.
- Prospection (B2B) : Préparer le plan de découverte pour visiter un hôtel prospect.


### Les Enjeux

- Objectif Abonnés : +300 abonnés.
- Objectif Vente B2C : Écouler 50% du stock sapins.
- Objectif B2B : Signer 3 contrats "Pack Entreprise".

### DOCUMENT 1 — Les Offres Grand Public (B2C)

#### Détails des offres :

 Offre VIP (Invitation par mail) : "Votre Sapin Nordmann réservé + 1 Poinsettia (Étoile de Noël) OFFERT" (Valeur du cadeau : 12€).

 Offre Jeunes (Instagram) : Un "Cactus de Noël" (Schlumbergera) offert pour tout passage en caisse sur présentation de l'abonnement Insta.

**DOCUMENT 2 — Extrait du Fichier Client (Qualification)**

**Consigne :** Pour l'offre "**Sapin VIP**", nous ciblons uniquement les clients habitant en **Maison/Villa** avec un Panier Moyen supérieur à **70€**.

Nom / Prénom	Ville	Type Habitation	Panier Moyen An.
Mme DELORME Sophie	St Péray	Villa	145 €
M. KEVIN Thomas	Valence	Appartement	25 €
Famille MARTIN	Cornas	Maison	95 €
Mme RICARD Lucette	St Péray	Résidence	30 €
M. BROTTIER Jean	Guilherand	Pavillon	110 €

**DOCUMENT 3 — Données Prévisionnelles Globales**

Pour le prévisionnel :

- Les Fidèles (Villas) : Base 200 clients. Taux retour estimé : 25%. Panier moyen : 90 €.
- Les Jeunes (Instagram) : Clients attendus : 60. Panier moyen : 45 €.

**DOCUMENT 5 — L'Offre "Noël en Entreprise" (B2B)**

Pour les entreprises qui veulent une ambiance de fête sans les contraintes logistiques.

**Le Pack "Sérénité" — 390 € HT**

- Grand Sapin Nordmann (250 cm) Qualité Extra.
- Livraison & Installation dans vos locaux (Accueil/Hall).
- Décoration Complète incluse (Thème au choix : Rouge/Or, Bleu/Argent ou Nature).
- Retrait & Recyclage inclus après les fêtes.

Argument clé : Gain de temps & Image de marque pour l'accueil client.

## DOCUMENT 6 — Article de Presse : L'Écho de l'Entreprise

Hôtellerie : Le Grand Hôtel de Valence prépare une fin d'année record

Propos recueillis le 15 Novembre 2024.

L'Écho : Monsieur Delacroix (Directeur), comment s'annonce le mois de décembre pour votre établissement ?

M. Delacroix : C'est la folie ! Les réservations pour les déjeuners d'entreprises explosent. Mon équipe en cuisine est déjà sur le pont 7j/7. On ne va pas chômer !

L'Écho : L'ambiance de Noël est importante pour vos clients ?

M. Delacroix : Capitale ! Quand le hall est magnifique, les clients d'affaires restent plus longtemps pour prendre un café ou un digestif au bar. Mais cette année, je suis inquiet : mon personnel est tellement débordé que personne n'aura le temps de s'occuper du sapin. Et je ne veux pas d'une décoration "bas de gamme". Ici, c'est le Grand Hôtel, on veut du chic, du traditionnel, du rouge et or !

## Missions — Consignes de Rendu

Réalisez l'ensemble des missions ci-dessous sur le support numérique de votre choix (Word, PowerPoint, ...). Une fois terminé, déposez votre fichier dans votre dossier teams.

### MISSION 1 — Sélection & Communication B2C

1.1 Ciblage : Sur votre document, listez les clients de l'extrait (Document 2) qui correspondent aux critères VIP. Justifiez votre choix.

1.2 E-mailing : Rédigez le texte de l'invitation pour ces clients sélectionnés. (Astuce : Utilisez Zeeob pour visualiser le rendu)

### MISSION 2 — Acquisition Instagram

2.1 Rédigez le post Instagram (Texte + Hashtags) pour promouvoir le cadeau 'Cactus de Noël'.

### MISSION 3 — Prévisionnel 'Spécial Fêtes'

3.1 Sur votre document, reproduisez le tableau de calcul du CA prévisionnel et complétez-le en utilisant les données du Document 3.

### MISSION 4 — Prospection B2B (Seconde MRC)

Vous accompagnez Marc au 'Grand Hôtel de Valence'. Votre objectif est de proposer le 'Pack Sérénité'. Mais avant de vendre, il faut découvrir le besoin.

4.1 Préparation de visite : Lisez attentivement l'article de presse (Document 6) pour repérer les indices clés.

4.2 Plan de Découverte : Sur votre copie, préparez 5 questions ouvertes (méthode QQQCP) que vous allez poser au directeur pour bien cerner ses attentes.

## LES FICHES OUTILS

### Boîte à Outils — Rappel : Méthode AIDA

Pour l'invitation "Sapin VIP" :

- A - Attention : Accroche visuelle ou textuelle.
- I - Intérêt : Produit/Service proposé.
- D - Désir : L'avantage exclusif (Cadeau).
- A - Action : "Venez vite".

### Boîte à Outils — Outil : Zeeob (Générateur de Posts & Messages)

Pour rendre vos missions de communication plus réalistes, utilisez Zeeob (ou un générateur similaire).

- Créez le visuel du Post Instagram (Mission 2).
- Simulez l'apparence du mail sur smartphone (Mission 1).

### Synthèse : Le Plan de Découverte (B2B)

#### 1. Les Étapes de l'Entretien

- Prise de contact : Sourire, Salutation (SBAM).
- La Découverte : Poser des questions (C'est ici que tout se joue !).
- La Reformulation : 'Si j'ai bien compris...!'
- La Proposition : Présenter le produit adapté.

#### 2. Le Mémo QQQQCP (Pour ne rien oublier)

- Qui ? (Interlocuteur)
- Quoi ? (Besoin)
- Où ? (Lieu)
- Quand ? (Délai)
- Combien ? (Budget)
- Pourquoi ? (Mobile)

**"On ne vend pas un produit, on vend une solution à un problème découvert."**