Educintel

MCV Simulateur

Présentation des organisations
Une fiche par entreprise fictive

Bac Pro Métiers du commerce et de la vente

Version de novembre 2026

Sommaire

Utiliser ces fiches....3
Panier Local – Commerce alimentaire de proximité....4
Maison Connect – Électroménager et multimédia....9
Les Jardins de Loire – Jardinerie et animalerie....14
Espace Bureau – Mobilier et équipement de bureau....19
Cap Sport – Magasin d'articles de sport....24
Évasion Voyages – Agence de voyages....29

Le sommaire est cliquable : dans LibreOffice ou OpenOffice, maintenez la touche Ctrl enfoncée et cliquez sur un titre pour y accéder (dans la version PDF, un simple clic suffit). Le lien « ↑ Retour au sommaire » placé à la fin de chaque chapitre ramène ici.

Utiliser ces fiches

Chaque classe travaille pour une **organisation** (une enseigne d'un secteur d'activité). Ces fiches permettent à l'enseignant de s'imprégner de l'organisation avant de lancer la simulation, et de la **présenter aux élèves** lors de la première séance : identité, organisation de l'équipe, offre de produits et de services, clientèle, concurrents et fournisseurs, chiffres clés, règles internes, temps forts commerciaux, prospection et rôle du vendeur.

> **Dans l'application :** le bouton **« L'organisation »** de la page de la classe affiche la même présentation, avec un **mode présentation** (diaporama plein écran, flèches du clavier pour avancer) à projeter en classe. Les élèves retrouvent la présentation de leur propre point de vente, avec ses chiffres réels, dans le menu **Mon entreprise**.

Chaque élève (ou équipe) reçoit son propre point de vente de l'enseigne : la ville, les clients, les stocks et les chiffres sont différents et évoluent chaque jour simulé. Les informations ci-dessous sont communes à tous les points de vente de l'enseigne.

↑ Retour au sommaire

Panier Local – Commerce alimentaire de proximité

Supérette de centre-ville de 350 m² affiliée au réseau Panier Local : fruits et légumes de producteurs locaux, crèmerie-fromagerie à la coupe, cave, épicerie fine et rayon traiteur. Commandes en ligne avec retrait en 2 h ou livraison, et un service de plateaux-repas pour les entreprises du quartier.

Identité	
Enseigne	Panier Local
Secteur	Commerce alimentaire de proximité
Point de vente	Panier Local + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (livraison ou click & collect)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Saumur, Angers, Cholet, Tours, Chinon, Blois, Amboise, Doué-en-Anjou

Organisation de l'équipe

Service	Poste	Missions
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Réception et stocks	Réceptionnaire / gestionnaire de stock	Commandes fournisseurs, réception, mise en rayon
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Crèmerie-fromagerie

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
CRE-101	Comté AOP 18 mois (300 g) – Fromagerie des Alpes	7,99 €	5,5 %
CRE-102	Plateau de fromages 3 AOP pour 6 personnes – Panier Local	32,99 €	5,5 %
CRE-103	Plateau découverte 5 fromages pour 10 personnes – Panier Local	52,99 €	5,5 %
CRE-104	Beurre demi-sel AOP Charentes-Poitou 250 g – Laiterie du Val	3,99 €	5,5 %
CRE-105	Crème fraîche épaisse fermière 20 cl – Ferme des Rosiers	1,99 €	5,5 %

Boulangerie

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
BOU-201	Pain aux noix 400 g – Fournil du Château	2,99 €	5,5 %
BOU-202	Pâte brisée pur beurre prête à dérouler – Panier Local	1,99 €	5,5 %

Cave

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
CAV-301	Saumur-Champigny AOP rouge 75 cl – Domaine des Coteaux	9,99 €	20,0 %
CAV-302	Crémant de Loire brut AOP 75 cl – Caves de la Loire	11,99 €	20,0 %
CAV-303	Muscadet sur lie AOP blanc 75 cl – Domaine de la Grange	7,99 €	20,0 %
CAV-304	Bordeaux supérieur rouge 75 cl – Château Lamothe	13,99 €	20,0 %
CAV-305	Jus de pomme artisanal 1 L – Vergers du Layon	3,99 €	5,5 %

Épicerie fine

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
EPI-401	Coffret « Saveurs du terroir » (6 produits locaux) – Panier Local	37,99 €	5,5 %
EPI-402	Coffret prestige (10 produits + crémant) – Panier Local	72,99 €	20,0 %
EPI-403	Confiture de figues 220 g – Confiturerie du Layon	3,99 €	5,5 %
EPI-404	Huile d'olive vierge extra 50 cl – Moulin du Sud	10,99 €	5,5 %
EPI-405	Carte message et ruban cadeau – Panier Local	1,99 €	20,0 %

Fruits et légumes

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
FL-501	Pommes Reine des reinettes (le kg) – Vergers du Layon	2,99 €	5,5 %
FL-502	Fraises (barquette 500 g) – Import Espagne	4,99 €	5,5 %
FL-503	Poires Conférence (le kg) – Vergers du Layon	2,99 €	5,5 %
FL-504	Mangue « avion » (pièce) – Import Pérou	3,99 €	5,5 %

Traiteur

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
TRA-601	Plateau-repas « Équilibre » (entrée, plat, dessert) – Atelier traiteur	14,99 €	5,5 %
TRA-602	Plateau-repas « Gourmand » – Atelier traiteur	18,99 €	5,5 %
TRA-603	Plateau apéritif 40 pièces – Atelier traiteur	32,99 €	5,5 %
TRA-604	Eau minérale 50 cl (lot de 10) – Source des Monts	3,99 €	5,5 %

Non alimentaire

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
NAL-701	Sac isotherme réutilisable – Panier Local	3,99 €	20,0 %
NAL-702	Tire-bouchon sommelier – Panier Local	7,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Livraison à domicile (dès 30 € d'achat)	5 €	Crèmerie-fromagerie, Cave, Épicerie fine, Fruits et légumes, Boulangerie
Livraison des plateaux sur le lieu de réunion	9 €	Traiteur

Service	Prix	Pour les rayons
Emballage cadeau et message personnalisé	2 €	Épicerie fine
Découpe à la demande et conditionnement sous vide	gratuit	Crèmerie-fromagerie
Conseil accords mets et vins	gratuit	Cave, Crèmerie-fromagerie
Commande en ligne et retrait en 2 h	gratuit	Fruits et légumes, Traiteur, Épicerie fine

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Hélène (45 ans)	Crèmerie-fromagerie	en magasin	40 €	Bonjour, je reçois des amis samedi soir et je voudrais faire un plateau de fromages, mais je ne sais pas quoi…
Gérard (61 ans)	Cave	en magasin	12 €	Bonjour, je cherche une bouteille de vin pour accompagner un rôti de bœuf dimanche. Je n'y connais pas grand-…
Sandrine (37 ans)	Traiteur	au téléphone	16 €	Bonjour, je suis assistante dans un cabinet d'architectes à côté. Je dois commander des repas pour une réunio…
Olivier (52 ans)	Épicerie fine	chat du site	45 €	Bonjour, je cherche un cadeau gourmand pour remercier ma voisine qui a gardé mon chat. Quelque chose de la ré…
Agnès (58 ans)	Fruits et légumes	en magasin	10 €	Bonjour, je voudrais faire une tarte aux fruits pour 8 personnes dimanche. Qu'est-ce que vous me conseillez ?
Rachid (34 ans)	Traiteur	en magasin	40 €	Bonjour, on fête les 30 ans de ma compagne samedi, il y aura du monde. Je voudrais un apéritif sans avoir à c…

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Carrefour City (rue voisine)	supérette intégrée
Hypermarché Leclerc (périphérie)	hypermarché
Marché du samedi (producteurs)	commerce non sédentaire
Biocoop	magasin spécialisé bio
Courses en ligne (drive)	drive

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Centrale Panier Local	2 jour(s)	11
Fromagerie des Alpes Distribution	3 jour(s)	3
Cave coopérative de Loire	4 jour(s)	4
Producteurs du Val (circuit court)	1 jour(s)	6
Atelier traiteur du réseau	1 jour(s)	3

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	27
Gamme de prix TTC	1,99 € à 72,99 €
Taux de TVA	5,5 % / 20,0 %
Services associés	6
Fournisseurs	5
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 5,5 % / 20,0 %.
Réapprovisionnement	Commande dès qu'une référence atteint son stock minimum. Quantité = ventes moyennes par jour × (délai de livraison + 7) + stock minimum − stock actuel, arrondie à l'unité supérieure. Commande auprès des fournisseurs référencés.
Réception	Contrôle quantitatif et qualitatif en présence du livreur ; réserves précises et chiffrées sur le bon de livraison, confirmées au transporteur sous 3 jours.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Encaissement en caisse, remise du ticket (preuve d'achat), proposition de la carte de fidélité. [au téléphone] Réservation au nom du client, confirmation par SMS, paiement au retrait ou par lien sécurisé. [chat du site] Lien de paiement sécurisé, confirmation du mode de livraison (domicile ou click & collect) par e-mail.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Semaine du goût
- Foire aux vins d'automne
- Fête des fromages
- Fêtes de fin d'année
- Mois des produits locaux
- Galette des rois

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	entreprises et cabinets du quartier, associations, mairies et comités des fêtes, gîtes et chambres d'hôtes
Offre aux professionnels	plateaux-repas livrés pour les réunions, buffets et apéritifs pour les événements, paniers d'accueil de produits locaux pour les hébergements
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour présenter l'offre « plateaux-repas et buffets livrés »
Offre phare	plateaux-repas « Équilibre » livrés à partir de 6 plateaux, livraison offerte pour la première commande

Exemples de prospects	Activité	Effectif
Cabinet d'architectes Ligne & Volume	Entreprise de services (réunions)	24
Mairie – Service des fêtes et cérémonies	Collectivité	—
Gîtes du Val de Loire	Hébergement touristique	3
Agence bancaire Crédit de l'Ouest	Entreprise de services (réunions)	15
Comité des fêtes de Saint-Lambert	Association	30
Clinique vétérinaire des Deux Rives	Profession libérale	9
Chambres d'hôtes Le Clos Fleuri	Hébergement touristique	2
Lycée agricole de Montreuil	Établissement scolaire	520

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l’espace commercial : Réapprovisionnement (commande fournisseur) ; Réception et contrôle d'une livraison ; Préparation des commandes click & collect ; Calcul des prix et étiquetage ; Organisation d'une opération promotionnelle ; Implantation du linéaire et vitrine ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

↑ Retour au sommaire

Maison Connect – Électroménager et multimédia

Magasin franchisé Maison Connect de 900 m² : gros et petit électroménager, image et son, informatique. Site marchand avec retrait en 2 h, service de livraison-installation et un commercial dédié aux professionnels (hôtellerie, locations meublées, entreprises).

Identité	
Enseigne	Maison Connect
Secteur	Électroménager et multimédia
Point de vente	Maison Connect + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (livraison ou click & collect)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Rennes, Vannes, Lorient, Saint-Brieuc, Quimper, Brest, Fougères, Vitré

Organisation de l'équipe

Service	Poste	Missions
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Réception et stocks	Réceptionnaire / gestionnaire de stock	Commandes fournisseurs, réception, mise en rayon
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Lavage

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
LAV-101	Lave-linge hublot 8 kg EcoWash – Brandt	470,99 €	20,0 %
LAV-102	Lave-linge top 6 kg Compact – Candy	396,99 €	20,0 %
LAV-103	Lave-linge hublot 10 kg Silence+ – Bosch	748,99 €	20,0 %
LAV-104	Sèche-linge pompe à chaleur 8 kg – Bosch	691,99 €	20,0 %
ACC-701	Kit d'entretien lave-linge (détartrant + nettoyant) – Wpro	16,99 €	20,0 %
ACC-702	Kit de superposition lave-linge / sèche-linge – Wpro	47,99 €	20,0 %

Froid

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
FRO-201	Réfrigérateur combiné No Frost 330 L – Samsung	762,99 €	20,0 %
FRO-202	Réfrigérateur table top 120 L – Candy	234,99 €	20,0 %
FRO-203	Réfrigérateur américain 560 L – LG	1 584,99 €	20,0 %

Cuisine

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
CUI-301	Robot cuiseur multifonction ChefPro – Moulinex	574,99 €	20,0 %
CUI-302	Friteuse sans huile XL 6 L – Seb	118,99 €	20,0 %
CUI-303	Machine expresso avec broyeur – DeLonghi	469,99 €	20,0 %
CUI-304	Micro-ondes grill 25 L – Whirlpool	133,99 €	20,0 %
CUI-305	Café en grains pur arabica 1 kg – Torréfaction Kerlouan	16,99 €	5,5 %
CUI-306	Kit d'entretien machine expresso (détartrant + filtre) – DeLonghi	19,99 €	20,0 %
CUI-307	Livre « 100 recettes à la friteuse sans huile » – Éditions Gourmandes	11,99 €	5,5 %

Entretien

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
ASP-401	Aspirateur balai sans fil Cyclone – Rowenta	283,99 €	20,0 %
ASP-402	Aspirateur robot laveur – iRobot	428,99 €	20,0 %

Image et son

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
TV-501	Téléviseur LED 43" 4K – TCL	364,99 €	20,0 %
TV-502	Téléviseur QLED 55" 4K – Samsung	781,99 €	20,0 %
TV-503	Barre de son 2.1 avec caisson – Sony	244,99 €	20,0 %
TV-504	Support mural orientable TV 32-65" – Meliconi	58,99 €	20,0 %

Informatique

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
INF-601	Ordinateur portable 15,6" étudiant – Lenovo	648,99 €	20,0 %
INF-602	Ordinateur portable gaming 16" – Asus	1 374,99 €	20,0 %
INF-603	Housse ordinateur 15,6" + souris sans fil – Urban	31,99 €	20,0 %
INF-604	Suite bureautique (licence 1 an) – Microsoft	83,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Livraison, installation et reprise de l'ancien appareil	39 €	Lavage, Froid
Extension de garantie 5 ans	79 €	Lavage, Froid, Image et son, Informatique
Mise en service et transfert des données	49 €	Informatique
Installation murale du téléviseur	69 €	Image et son
Paiement en 4 fois sans frais	gratuit	Lavage, Froid, Image et son, Informatique, Cuisine, Entretien

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Claire (39 ans)	Lavage	en magasin	800 €	Bonjour, mon lave-linge vient de tomber en panne, il m'en faut un rapidement.
Lucas (19 ans)	Froid	chat du site	250 €	Salut, je m'installe dans un studio de 18 m² pour mes études, qu'est-ce que vous me conseillez pour garder me…
Yanis (27 ans)	Image et son	en magasin	900 €	Bonjour, je cherche une grande télé pour jouer à la console, la mienne rame avec les jeux récents.
Inès (18 ans)	Informatique	au téléphone	700 €	Bonjour, je rentre à l'université en septembre et je cherche un ordinateur portable, vous en avez en stock ?
Bernard (58 ans)	Entretien	en magasin	450 €	Bonjour, avec mes deux chiens j'en ai assez de passer l'aspirateur tous les jours, il me faudrait quelque cho…
Valérie (48 ans)	Cuisine	en magasin	500 €	Bonjour, avec mon mari on boit beaucoup de café et on en a assez des capsules. On voudrait une vraie machine.
Sébastien (41 ans)	Cuisine	chat du site	120 €	Bonjour, je voudrais cuisiner plus vite et plus sain pour ma famille. On me parle beaucoup des friteuses sans…
Jacqueline (79 ans)	Image et son	en magasin	400 €	Bonjour, ma télévision est tombée en panne. Je voudrais quelque chose de simple, je regarde surtout les infor…

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Darty (centre commercial)	grande surface spécialisée
Boulanger (zone commerciale)	grande surface spécialisée
Amazon	place de marché en ligne
Leclerc Espace Culturel & High-tech	hypermarché

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Centrale Maison Connect	3 jour(s)	15
Froid Diffusion	6 jour(s)	3
Multimédia Grossiste Ouest	4 jour(s)	8

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	26
Gamme de prix TTC	11,99 € à 1 584,99 €
Taux de TVA	5,5 % / 20,0 %

Indicateur	Valeur
Services associés	5
Fournisseurs	3
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 5,5 % / 20,0 %.
Réapprovisionnement	Commande dès qu'une référence atteint son stock minimum. Quantité = ventes moyennes par jour × (délai de livraison + 7) + stock minimum − stock actuel, arrondie à l'unité supérieure. Commande auprès des fournisseurs référencés.
Réception	Contrôle quantitatif et qualitatif en présence du livreur ; réserves précises et chiffrées sur le bon de livraison, confirmées au transporteur sous 3 jours.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Encaissement en caisse, remise du ticket (preuve d'achat), proposition de la carte de fidélité. [au téléphone] Réservation au nom du client, confirmation par SMS, paiement au retrait ou par lien sécurisé. [chat du site] Lien de paiement sécurisé, confirmation du mode de livraison (domicile ou click & collect) par e-mail.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Foire aux électroménagers
- Rentrée étudiante
- Black Friday
- Fête des mères
- Soldes d'hiver
- Coupe du monde (TV)

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	hôtels, gîtes et locations meublées, restaurants, entreprises (salles de pause), agences immobilières
Offre aux professionnels	équipement complet des logements meublés et des salles de pause, tarifs

	professionnels, livraison-installation groupée et contrat de maintenance
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour présenter l'offre « équipement des meublés et salles de pause »
Offre phare	pack « logement meublé » (lave-linge, réfrigérateur, micro-ondes) livré et installé avec 5 ans de garantie à tarif professionnel

Exemples de prospects	Activité	Effectif
Gîtes de la Côte Sauvage	Locations saisonnières	4
Hôtel du Port**	Hôtellerie	18
Agence Immo Breizh Gestion	Agence immobilière (gestion locative)	9
Crêperie Ty Gwechall	Restauration	6
Résidence étudiante Les Korrigans	Résidence étudiante	5
Cabinet comptable Le Bihan	Services aux entreprises	22
Camping Les Dunes****	Hôtellerie de plein air	15
Garage Auto Plus	Automobile	11

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l’espace commercial : Réapprovisionnement (commande fournisseur) ; Réception et contrôle d'une livraison ; Préparation des commandes click & collect ; Calcul des prix et étiquetage ; Organisation d'une opération promotionnelle ; Implantation du linéaire et vitrine ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

↑ Retour au sommaire

Les Jardins de Loire – Jardinerie et animalerie

Jardinerie indépendante de 3 500 m² (serre chaude, pépinière extérieure, rayon potager, outillage et animalerie), avec un site de click & collect. Les conseillers vendeurs accompagnent les clients selon les saisons : plantations d'automne, Toussaint, Noël, printemps du jardin. Une équipe commerciale démarche aussi les collectivités et les entreprises (fleurissement, entretien d'espaces verts, plantes de bureau).

Identité	
Enseigne	Les Jardins de Loire
Secteur	Jardinerie et animalerie
Point de vente	Les Jardins de Loire + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (livraison ou click & collect)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Angers, Saumur, Tours, Cholet, Blois, Chinon, Les Ponts-de-Cé, Doué-en-Anjou

Organisation de l'équipe

Service	Poste	Missions
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Réception et stocks	Réceptionnaire / gestionnaire de stock	Commandes fournisseurs, réception, mise en rayon
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Plantes d'extérieur

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
EXT-101	Laurier-palme 80/100 cm (conteneur 4 L) – Pépinières du Val de Loire	20,99 €	10,0 %
EXT-102	Thuya 'Brabant' 100 cm (conteneur 5 L) – Pépinières du Val de Loire	16,99 €	10,0 %
EXT-103	Photinia 'Red Robin' 60/80 cm – Pépinières du Val de Loire	24,99 €	10,0 %
EXT-104	Rosier buisson remontant – Meilland	14,99 €	10,0 %
EXT-105	Olivier 1,20 m (pot 25 L) – Pépinières du Val de Loire	132,99 €	10,0 %
EXT-106	Chrysanthème multifleurs (pot 21 cm) – Horticulture Bretonne	12,99 €	10,0 %
EXT-107	Bruyère d'hiver (pot 13 cm) – Horticulture Bretonne	4,99 €	10,0 %
EXT-108	Lavande vraie (pot 2 L) – Pépinières du Val de Loire	5,99 €	10,0 %

Plantes d'intérieur

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
INT-201	Monstera deliciosa (pot 17 cm) – Horticulture Bretonne	23,99 €	10,0 %
INT-202	Sansevieria (pot 14 cm) – Horticulture Bretonne	19,99 €	10,0 %
INT-203	Orchidée Phalaenopsis 2 tiges – Horticulture Bretonne	15,99 €	10,0 %
INT-204	Zamioculcas (pot 17 cm) – Horticulture Bretonne	26,99 €	10,0 %
INT-205	Cache-pot céramique 17 cm – Les Jardins de Loire	12,99 €	20,0 %

Potager

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
POT-301	Plants de tomates cerises (barquette de 6) – Horticulture Bretonne	5,99 €	10,0 %
POT-302	Plants de courgettes (barquette de 3) – Horticulture Bretonne	5,99 €	10,0 %
POT-303	Graines d'aromatiques bio (lot de 5 sachets) – Vilmorin	8,99 €	10,0 %
POT-304	Carré potager surélevé 80 x 40 cm – Les Jardins de Loire	66,99 €	20,0 %
POT-305	Fraisiers remontants (barquette de 6) – Horticulture Bretonne	7,99 €	10,0 %

Terreaux et engrais

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
TER-401	Terreau universel 50 L – Les Jardins de Loire	9,99 €	10,0 %
TER-402	Terreau potager bio 40 L – Fertiligène	12,99 €	10,0 %
TER-403	Engrais organique universel 1,5 kg – Fertiligène	10,99 €	10,0 %
TER-404	Paillage d'écorces de pin 50 L – Les Jardins de Loire	10,99 €	10,0 %
TER-405	Terreau agrumes et plantes méditerranéennes 40 L – Fertiligène	12,99 €	10,0 %

Outillage

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
OUT-501	Sécateur professionnel à lame franche – Outils Jardin Pro	36,99 €	20,0 %
OUT-502	Taille-haie sans fil 18 V (batterie incluse) – Outils Jardin Pro	151,99 €	20,0 %
OUT-503	Arrosoir 10 L avec pomme – Outils Jardin Pro	11,99 €	20,0 %
OUT-504	Gants de jardinage renforcés – Outils Jardin Pro	9,99 €	20,0 %
OUT-505	Kit d'arrosage goutte-à-goutte balcon – Outils Jardin Pro	31,99 €	20,0 %

Animalerie

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
ANI-601	Croquettes chat stérilisé 3 kg – Animalis Distribution	25,99 €	20,0 %
ANI-602	Arbre à chat 1,40 m avec niche – Animalis Distribution	79,99 €	20,0 %
ANI-603	Griffoir en carton ondulé – Animalis Distribution	12,99 €	20,0 %
ANI-604	Herbe à chat en pot – Horticulture Bretonne	4,99 €	10,0 %
ANI-605	Aquarium équipé 54 L – Animalis Distribution	102,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Livraison et plantation à domicile	39 €	Plantes d'extérieur
Rempotage offert en magasin	gratuit	Plantes d'intérieur, Plantes d'extérieur
Garantie reprise des végétaux 1 an	gratuit	Plantes d'extérieur
Affûtage et entretien des outils	12 €	Outillage
Atelier « Créer son potager » le samedi matin	15 €	Potager, Terreaux et engrais
Carte fidélité « Main verte » (bons d'achat)	gratuit	Plantes d'extérieur, Plantes d'intérieur, Potager, Terreaux et engrais, Outillage, Animalerie

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Didier (52 ans)	Plantes d'extérieur	en magasin	25 €	Bonjour, je viens d'emménager et mes voisins voient tout dans mon jardin. Il me faudrait une haie, et vite !
Inès (29 ans)	Potager	chat du site	15 €	Bonjour, j'habite en appartement avec un balcon plein sud. J'aimerais faire pousser quelques légumes, mais je…
Julien (34 ans)	Plantes d'intérieur	en magasin	25 €	Bonjour, je voudrais une plante pour mon bureau. Il n'y a qu'une petite fenêtre au nord et je suis souvent en…
Catherine (61 ans)	Plantes d'extérieur	en magasin	140 €	Bonjour, nous avons refait notre terrasse et j'aimerais un bel arbre en pot, qui fasse un peu « vacances dans…
Monique (74 ans)	Plantes d'extérieur	en magasin	15 €	Bonjour, je cherche une plante pour fleurir la tombe de mon mari pour la Toussaint.
Kevin (26 ans)	Animalerie	au téléphone	90 €	Bonjour, j'ai adopté un chaton qui vit en appartement et il griffe mon canapé. Vous avez quelque chose pour l…

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Truffaut	jardinerie de grande enseigne
Gamm vert	jardinerie de proximité
Leroy Merlin (rayon jardin)	grande surface de bricolage
Maxi Zoo	animalerie spécialisée

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Pépinières du Val de Loire	3 jour(s)	10
Horticulture Bretonne	5 jour(s)	13
Outils Jardin Pro	4 jour(s)	6
Animalis Distribution	2 jour(s)	4

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	33
Gamme de prix TTC	4,99 € à 151,99 €
Taux de TVA	10,0 % / 20,0 %
Services associés	6
Fournisseurs	4
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 10,0 % / 20,0 %.
Réapprovisionnement	Commande dès qu'une référence atteint son stock minimum. Quantité = ventes moyennes par jour × (délai de livraison + 7) + stock minimum − stock actuel, arrondie à l'unité supérieure. Commande auprès des fournisseurs référencés.
Réception	Contrôle quantitatif et qualitatif en présence du livreur ; réserves précises et chiffrées sur le bon de livraison, confirmées au transporteur sous 3 jours.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Encaissement en caisse, remise du ticket (preuve d'achat), proposition de la carte de fidélité. [au téléphone] Réservation au nom du client, confirmation par SMS, paiement au retrait ou par lien sécurisé. [chat du site] Lien de paiement sécurisé, confirmation du mode de livraison (domicile ou click & collect) par e-mail.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Fête des plantes de printemps
- Opération Toussaint
- Marché de Noël (sapins et décorations)
- Semaine du potager
- Journées de l'animal de compagnie
- Plantations d'automne

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	mairies (fleurissement, espaces verts), entreprises (plantes de bureau, cadeaux d'affaires), paysagistes, écoles et centres de loisirs (jardins pédagogiques), EHPAD, campings et hôtels
Offre aux professionnels	fleurissement saisonnier, végétalisation et entretien des plantes de bureau, tarifs professionnels sur les végétaux, livraison et plantation sur site
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour présenter l'offre de fleurissement et de végétalisation des locaux
Offre phare	diagnostic gratuit de végétalisation et une composition de saison offerte pour l'accueil

Exemples de prospects	Activité	Effectif
Mairie de Trélazé – Service espaces verts	Collectivité	—
Siège social Assurances Anjou Mutuelle	Entreprise de services	220
Camping Les Rives de Loire	Hôtellerie de plein air	15
Paysages Durand	Entreprise du paysage	8
École élémentaire Jean Macé	Établissement scolaire	240
EHPAD Les Tilleuls	Établissement médico-social	60
Hôtel du Château	Hôtellerie	22
Cabinet dentaire du Mail	Profession libérale	6

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l'espace commercial : Réapprovisionnement (commande fournisseur) ; Réception et contrôle d'une livraison ; Préparation des commandes click & collect ; Calcul des prix et étiquetage ; Organisation d'une opération promotionnelle ; Implantation du linéaire et vitrine ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l'offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

↑ Retour au sommaire

Espace Bureau – Mobilier et équipement de bureau

Distributeur de mobilier et d'équipement de bureau : un showroom de 800 m², un site marchand (livraison 24 h des fournitures) et une équipe de commerciaux qui démarche les entreprises, administrations et professions libérales. 70 % du chiffre d'affaires est réalisé avec des clients professionnels (prix communiqués HT aux professionnels).

Identité	
Enseigne	Espace Bureau
Secteur	Mobilier et équipement de bureau
Point de vente	Espace Bureau + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (livraison ou click & collect)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Angers, Nantes, Le Mans, Tours, Laval, Cholet, La Roche-sur-Yon, Saint-Nazaire

Organisation de l'équipe

Service	Poste	Missions
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Réception et stocks	Réceptionnaire / gestionnaire de stock	Commandes fournisseurs, réception, mise en rayon
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Sièges

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
SIE-101	Siège ergonomique Ergo 300 – Ergodesign	273,99 €	20,0 %
SIE-102	Siège de bureau Basic 100 – Espace Bureau	91,99 €	20,0 %
SIE-103	Siège 24/7 Heavy Duty – Ergodesign	453,99 €	20,0 %
SIE-104	Chaises visiteur empilables (lot de 4) – Espace Bureau	216,99 €	20,0 %

Bureaux

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
BUR-201	Bureau droit 160 x 80 cm – Espace Bureau	237,99 €	20,0 %
BUR-202	Bureau assis-debout électrique 140 x 70 cm – Ergodesign	496,99 €	20,0 %
BUR-203	Bureau compact télétravail 100 x 50 cm – Espace Bureau	132,99 €	20,0 %
BUR-204	Table de réunion 8 places 240 x 120 cm – Espace Bureau	561,99 €	20,0 %

Rangement

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
RAN-301	Armoire à rideaux 2 portes verrouillable – Espace Bureau	324,99 €	20,0 %
RAN-302	Caisson mobile 3 tiroirs – Espace Bureau	136,99 €	20,0 %
RAN-303	Armoire forte ignifuge pour archives – Fichet Pro	921,99 €	20,0 %

Fournitures

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
FOU-401	Ramettes papier A4 80 g (carton de 5) – Papeteries Réunies	26,99 €	20,0 %
FOU-402	Classeurs à levier dos 80 mm (lot de 10) – Papeteries Réunies	21,99 €	20,0 %
FOU-403	Destructeur de documents coupe croisée P-4 – Rexel	151,99 €	20,0 %
FOU-404	Tapis de protection de sol pour siège – Espace Bureau	39,99 €	20,0 %

Informatique et accessoires

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
INF-501	Écran 24 pouces réglable en hauteur – Iiyama	201,99 €	20,0 %
INF-502	Bras support pour deux écrans – Ergodesign	96,99 €	20,0 %
INF-503	Repose-pieds réglable – Ergodesign	36,99 €	20,0 %
INF-504	Lampe de bureau LED à variateur – Unilux	47,99 €	20,0 %
INF-505	Casque micro antibruit USB – Jabra	102,99 €	20,0 %

Aménagement

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
AME-601	Cloison acoustique mobile 160 cm – Acoustic Solutions	388,99 €	20,0 %
AME-602	Panneaux acoustiques muraux (lot de 6) – Acoustic Solutions	273,99 €	20,0 %
AME-603	Cabine acoustique téléphonique 1 place – Acoustic Solutions	3 780,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Livraison, montage et installation sur site	59 €	Sièges, Bureaux, Rangement, Aménagement
Étude d'implantation 3D des bureaux	gratuit	Bureaux, Aménagement
Extension de garantie 5 ans	29 €	Sièges, Informatique et accessoires
Reprise et recyclage de l'ancien mobilier (filière Valdelia)	35 €	Sièges, Bureaux, Rangement
Livraison des fournitures en 24 h	gratuit	Fournitures
Ouverture d'un compte professionnel (paiement à 30 jours)	gratuit	Sièges, Bureaux, Rangement, Fournitures, Aménagement, Informatique et accessoires

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Frédéric (46 ans)	Sièges	en magasin	300 €	Bonjour, je suis en télétravail trois jours par semaine et j'ai mal au dos en fin de journée avec ma chaise a…
Clara (31 ans)	Aménagement	au téléphone	450 €	Bonjour, je suis office manager dans une start-up de 12 personnes. Notre open space est très bruyant, les équ…
Henri (58 ans)	Rangement	chat du site	1 000 €	Bonjour, je suis expert-comptable. Je dois conserver les dossiers papier de mes clients pendant 10 ans dans d…
Nathalie (44 ans)	Bureaux	en magasin	550 €	Bonjour, on m'a parlé des bureaux assis-debout. Je reste assise toute la journée et je voudrais pouvoir alter…
Stéphane (51 ans)	Bureaux	au téléphone	600 €	Bonjour, je dirige une agence immobilière. Nous refaisons notre salle de réunion pour recevoir nos clients et…
Léo (27 ans)	Bureaux	chat du site	150 €	Salut, je suis graphiste freelance et je travaille depuis mon studio. Il me faudrait un petit bureau, je n'ai…

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Bruneau	vente à distance aux professionnels
Office Depot	distributeur spécialisé
IKEA (zone commerciale)	grande surface d'ameublement
Manutan	vente à distance aux professionnels

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Centrale Espace Bureau	3 jour(s)	13
Ergodesign	7 jour(s)	5
Acoustic Solutions	10 jour(s)	3
Papeteries Réunies	2 jour(s)	2

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	23
Gamme de prix TTC	21,99 € à 3 780,99 €
Taux de TVA	20,0 %
Services associés	6
Fournisseurs	4
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 20,0 %.
Réapprovisionnement	Commande dès qu'une référence atteint son stock minimum. Quantité = ventes moyennes par jour × (délai de livraison + 7) + stock minimum − stock actuel, arrondie à l'unité supérieure. Commande auprès des fournisseurs référencés.
Réception	Contrôle quantitatif et qualitatif en présence du livreur ; réserves précises et chiffrées sur le bon de livraison, confirmées au transporteur sous 3 jours.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Encaissement en caisse, remise du ticket (preuve d'achat), proposition de la carte de fidélité. [au téléphone] Réservation au nom du client, confirmation par SMS, paiement au retrait ou par lien sécurisé. [chat du site] Lien de paiement sécurisé, confirmation du mode de livraison (domicile ou click & collect) par e-mail.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Rentrée des entreprises
- Semaine de la qualité de vie au travail
- Salon des entrepreneurs
- Black Friday professionnel
- Soldes d'hiver
- Opération déménagement de bureaux

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	PME et start-up, cabinets (avocats, experts-comptables, architectes), professions libérales, administrations et établissements scolaires, espaces de coworking
Offre aux professionnels	aménagement complet des espaces de travail (mobilier ergonomique, acoustique, rangement), fournitures livrées en 24 h, compte professionnel avec remises et paiement à 30 jours
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour un audit gratuit de l'aménagement et de l'ergonomie des postes de travail
Offre phare	audit ergonomique gratuit des postes de travail et 15 % de remise sur la première commande

Exemples de prospects	Activité	Effectif
Cabinet d'avocats Martin & Associés	Cabinet libéral	18
Start-up DataLoire	Entreprise du numérique	35
Mairie – Services techniques	Collectivité	—
Coworking La Fabrique	Espace de coworking	6
Lycée Joachim du Bellay	Établissement scolaire	900
Transports Ouest Logistique	PME industrielle	140
Agence immobilière Square Habitat	Agence immobilière	9
Centre de formation Pro'Avenir	Organisme de formation	25

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l’espace commercial : Réapprovisionnement (commande fournisseur) ; Réception et contrôle d'une livraison ; Préparation des commandes click & collect ; Calcul des prix et étiquetage ; Organisation d'une opération promotionnelle ; Implantation du linéaire et vitrine ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

↑ Retour au sommaire

Cap Sport – Magasin d'articles de sport

Magasin indépendant affilié à la centrale Cap Sport : 600 m² de surface de vente, un site marchand (click & collect, livraison à domicile) et un commercial qui démarche les clubs, écoles et entreprises.

Identité	
Enseigne	Cap Sport
Secteur	Magasin d'articles de sport
Point de vente	Cap Sport + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (livraison ou click & collect)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Angers, Tours, Poitiers, Le Mans, Nantes, Laval, Cholet, Saumur

Organisation de l'équipe

Service	Poste	Missions
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Réception et stocks	Réceptionnaire / gestionnaire de stock	Commandes fournisseurs, réception, mise en rayon
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Running

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
RUN-101	Chaussures running route Stride 2 – Stride	97,99 €	20,0 %
RUN-102	Chaussures running route Aero Pro – Aero	177,99 €	20,0 %
RUN-103	Chaussures trail Grip X – Trailmax	117,99 €	20,0 %
RUN-104	Chaussures running Easy Run – Stride	50,99 €	20,0 %
RUN-201	Montre GPS cardio Pulse 3 – Pulse	182,99 €	20,0 %
RUN-202	Chaussettes running anti-ampoules (lot de 2) – Stride	12,99 €	20,0 %
RUN-203	Ceinture porte-bidon et téléphone – Stride	17,99 €	20,0 %
RUN-204	Veste coupe-vent running réfléchissante – Stride	36,99 €	20,0 %

Vélo

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
VEL-301	VTT semi-rigide Ridge 27,5" – Velosud	478,99 €	20,0 %
VEL-302	Vélo de ville électrique Urban E – Velosud	1 123,99 €	20,0 %
VEL-303	Vélo de route Endurance 500 – Velosud	799,99 €	20,0 %

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
VEL-304	Vélo enfant 20" Kid Rider – Velosud	187,99 €	20,0 %
VEL-401	Casque vélo urbain Visio LED – Velosud	47,99 €	20,0 %
VEL-402	Antivol en U haute sécurité – Velosud	40,99 €	20,0 %
VEL-403	Kit éclairage avant/arrière USB – Velosud	24,99 €	20,0 %

Natation

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
NAT-501	Combinaison natation triathlon Neo – AquaPro	216,99 €	20,0 %
NAT-502	Lunettes de natation anti-buée – AquaPro	16,99 €	20,0 %
NAT-503	Maillot de bain entraînement chlore-résistant – AquaPro	30,99 €	20,0 %

Fitness

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
FIT-601	Tapis de course pliable T200 – Domyfit	577,99 €	20,0 %
FIT-602	Vélo d'appartement Home Bike – Domyfit	262,99 €	20,0 %
FIT-603	Tapis de sol yoga 6 mm – Domyfit	20,99 €	20,0 %
FIT-604	Kit haltères réglables 2 x 10 kg – Domyfit	60,99 €	20,0 %
FIT-605	Tapis de protection sol pour appareil – Domyfit	29,99 €	20,0 %

Sports collectifs

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
COL-701	Ballon de football taille 5 (lot club x10) – Kipsa	133,99 €	20,0 %
COL-702	Jeu de 14 maillots personnalisables – Kipsa	273,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Analyse de foulée en magasin	gratuit	Running
Extension de garantie 2 ans	39 €	Vélo, Fitness
Montage et réglage du vélo par l'atelier	25 €	Vélo
Livraison et installation à domicile	49 €	Fitness
Marquage antivol Bicycode	10 €	Vélo

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Sophie (34 ans)	Running	en magasin	100 €	Bonjour… je cherche des chaussures pour courir, je ne sais pas trop par où commencer.
Karim (42 ans)	Vélo	chat du site	1 200 €	Bonjour, je vous contacte par le chat du site : je voudrais aller au travail à vélo, j'ai 12 km de

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
				trajet ave…
Monique (66 ans)	Fitness	en magasin	300 €	Bonjour, mon médecin m'a conseillé de faire un peu de cardio, mais je ne veux pas sortir quand il fait mauvai…
Julien (38 ans)	Vélo	en magasin	200 €	Bonjour, c'est pour l'anniversaire de mon fils, il a 7 ans, il voudrait un vrai vélo.
Thomas (29 ans)	Running	au téléphone	130 €	Bonjour, je vous appelle pour savoir si vous avez des chaussures de trail en 43, je prépare un trail de 30 km…
Nadia (31 ans)	Natation	en magasin	250 €	Bonjour, je me suis inscrite à mon premier triathlon en juin, la natation se fait dans un lac. Il me faut une…
Patrick (49 ans)	Sports collectifs	au téléphone	140 €	Bonjour, je suis entraîneur bénévole au club de foot, il me faudrait des ballons pour l'équipe des moins de 1…
Dylan (24 ans)	Fitness	chat du site	80 €	Salut, je voudrais me muscler à la maison mais j'ai pas beaucoup de place dans mon appart. Vous avez quoi ?

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Sport 2000 (centre-ville)	magasin spécialisé
Décathlon (zone commerciale)	grande surface spécialisée
i-Run.fr	pure player
Intersport (périphérie)	grande surface spécialisée

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Centrale Cap Sport	3 jour(s)	14
Trailmax Distribution	5 jour(s)	1
Velosud	7 jour(s)	7
AquaPro	4 jour(s)	3

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	25
Gamme de prix TTC	12,99 € à 1 123,99 €
Taux de TVA	20,0 %
Services associés	5
Fournisseurs	4
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 20,0 %.
Réapprovisionnement	Commande dès qu'une référence atteint son stock minimum. Quantité = ventes moyennes par jour × (délai de livraison + 7) + stock minimum − stock actuel, arrondie à l'unité supérieure. Commande auprès des fournisseurs référencés.
Réception	Contrôle quantitatif et qualitatif en présence du livreur ; réserves précises et chiffrées sur le bon de livraison, confirmées au transporteur sous 3 jours.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Encaissement en caisse, remise du ticket (preuve d'achat), proposition de la carte de fidélité. [au téléphone] Réservation au nom du client, confirmation par SMS, paiement au retrait ou par lien sécurisé. [chat du site] Lien de paiement sécurisé, confirmation du mode de livraison (domicile ou click & collect) par e-mail.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Rentrée sportive
- Semaine du running
- Fête du vélo
- Black Friday
- Bonnes résolutions de janvier
- Soldes d'été

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	clubs sportifs, établissements scolaires, comités d'entreprise, collectivités
Offre aux professionnels	équipement des clubs et associations (ballons, maillots floqués, matériel d'entraînement), tarifs dégressifs, livraison sur site
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour présenter l'offre club (équipements et tarifs dégressifs pour la saison)
Offre phare	pack rentrée club : ballons + maillots floqués à -20 % jusqu'au 30 du mois

Exemples de prospects	Activité	Effectif
AS Football Saint-Martin	Club de football	180
Collège Jules Ferry	Établissement scolaire	650

Exemples de prospects	Activité	Effectif
Running Club des Bords de Loire	Club d'athlétisme	95
CSE Logistique Ouest	Comité social d'entreprise	420
Mairie – Service des sports	Collectivité	—
Hand Ball Club Val d'Anjou	Club de handball	140
Lycée professionnel Les Ardoisières	Établissement scolaire	480
Salle Fit'Up	Salle de sport privée	12

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l’espace commercial : Réapprovisionnement (commande fournisseur) ; Réception et contrôle d'une livraison ; Préparation des commandes click & collect ; Calcul des prix et étiquetage ; Organisation d'une opération promotionnelle ; Implantation du linéaire et vitrine ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

↑ Retour au sommaire

Évasion Voyages – Agence de voyages

Agence de voyages indépendante (réseau de 12 agences) : séjours, circuits, week-ends et croisières conçus par des voyagistes partenaires, une boutique d'accessoires de voyage et un site de réservation. Les conseillers accueillent les clients à l'agence, au téléphone et sur le chat ; une conseillère « groupes » démarche les CSE, associations, écoles et entreprises (séminaires, voyages de groupe). Les prix des voyages sont donnés par personne, TVA sur la marge comprise ; la boutique applique la TVA à 20 %. Le « stock » d'un voyage correspond aux places disponibles chez le voyagiste.

Identité	
Enseigne	Évasion Voyages
Secteur	Agence de voyages
Point de vente	Évasion Voyages + nom de la ville de l'élève
Canaux de vente	magasin, téléphone, site marchand et chat (boutique en ligne)
Votre poste	Vendeur(se)-conseil
Villes possibles	Angers, Nantes, Tours, Le Mans, Saumur, Cholet, Laval, La Flèche

Organisation de l'équipe

Service	**Poste**	**Missions**
Accueil et vente conseil	Vendeurs-conseils (vous)	Conseil, vente, suivi des clients, fidélisation
Caisse et service clients	Hôtes et hôtesses de caisse	Encaissement, click & collect, réclamations
Commercial entreprises	Commercial(e) B2B	Prospection, devis, salons, comptes professionnels

Le responsable du point de vente anime l'équipe. Dans la simulation, l'élève intervient dans toutes ces missions selon les activités de sa classe.

L'offre : produits et services

Séjours

Réf.	**Produit – marque**	**Prix TTC**	**TVA**
SEJ-101	Club tout compris en Crète, 8 jours / 7 nuits (par personne) – Soleil Tours	761,99 €	0,0 %
SEJ-102	Hôtel 4* aux Baléares en demi-pension, 8 jours / 7 nuits (par personne) – Soleil Tours	660,99 €	0,0 %
SEJ-103	Lune de miel à l'île Maurice, 10 jours / 7 nuits (par personne) – Soleil Tours	2 184,99 €	0,0 %
SEJ-104	Riad à Marrakech, 5 jours / 4 nuits (par personne) – Soleil Tours	470,99 €	0,0 %
SEJ-105	Mobil-home en Vendée, 8 jours / 7 nuits (par personne, base 4) – Soleil Tours	287,99 €	0,0 %

Circuits

Réf.	**Produit – marque**	**Prix TTC**	**TVA**
CIR-201	Circuit accompagné en Italie « Rome, Florence, Venise », 8	1 242,99 €	0,0 %

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
	jours (par personne) – Aventure Monde		
CIR-202	Autotour en Islande, 10 jours (par personne, base 2) – Aventure Monde	1 792,99 €	0,0 %
CIR-203	Andalousie en liberté avec voiture de location, 7 jours (par personne) – Aventure Monde	892,99 €	0,0 %

Week-ends

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
WE-301	Week-end à Barcelone, 3 jours / 2 nuits vol + hôtel (par personne) – Soleil Tours	299,99 €	0,0 %
WE-302	Weekend in Paris – 2 nights hotel + museum pass (per person) – Soleil Tours	333,99 €	0,0 %
WE-303	Week-end à Londres en Eurostar + auberge (par personne) – Soleil Tours	195,99 €	0,0 %
WE-304	Week-end à Amsterdam, 3 jours / 2 nuits (par personne) – Soleil Tours	276,99 €	0,0 %

Croisières

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
CRO-401	Croisière en Méditerranée, 8 jours en pension complète (cabine extérieure, par personne) – Croisières Horizon	1 008,99 €	0,0 %
CRO-402	Croisière fluviale sur le Rhin, 5 jours (par personne) – Croisières Horizon	873,99 €	0,0 %
CRO-403	Croisière dans les fjords de Norvège, 8 jours (par personne) – Croisières Horizon	1 680,99 €	0,0 %

Boutique voyage

Réf.	Produit – marque	Prix TTC	TVA
BOU-501	Valise cabine 55 cm ultra-légère – Samsonite	84,99 €	20,0 %
BOU-502	Adaptateur de voyage universel avec ports USB – Accessoires Voyageur	17,99 €	20,0 %
BOU-503	Coussin de voyage à mémoire de forme – Accessoires Voyageur	19,99 €	20,0 %
BOU-504	Guide de voyage illustré – Guides Évasion	13,99 €	5,5 %
BOU-505	Pochette de sécurité anti-RFID pour passeport – Accessoires Voyageur	15,99 €	20,0 %
BOU-506	Trousse de toilette transparente « cabine » – Accessoires Voyageur	17,99 €	20,0 %

Services associés

Service	Prix	Pour les rayons
Assurance annulation et multirisque (par personne)	45 €	Séjours, Circuits, Croisières, Week-ends
Transferts aéroport – hôtel aller et retour	29 €	Séjours, Week-ends
Parking à l'aéroport de Nantes (8 jours)	49 €	Séjours, Circuits, Croisières

Service	Prix	Pour les rayons
Vérification des formalités (passeport, visa, autorisation électronique)	gratuit	Séjours, Circuits, Croisières, Week-ends
Paiement en 3 fois sans frais	gratuit	Séjours, Circuits, Croisières
Liste de voyage de noces (cagnotte en ligne)	gratuit	Séjours
Emballage cadeau et retrait en agence	gratuit	Boutique voyage

La clientèle

Profils de clients types rencontrés en vente conseil (chacun a un besoin, un budget, des motivations et une objection) :

Client	Rayon	Canal	Budget	Ce qu'il dit en arrivant
Sophie (39 ans)	Séjours	en magasin	800 €	Bonjour, nous cherchons des vacances d'été au soleil avec nos deux enfants. L'an dernier, on n'a pas pu se re…
Thomas (30 ans)	Séjours	au téléphone	2 500 €	Bonjour, nous nous marions en septembre et nous cherchons un voyage de noces vraiment exceptionnel, au soleil.
Bernard (71 ans)	Circuits	en magasin	1 300 €	Bonjour, ma femme et moi aimerions découvrir l'Italie et ses musées, mais nous ne voulons plus conduire ni to…
Lina (20 ans)	Week-ends	chat du site	220 €	Coucou ! On est 4 étudiants et on voudrait partir un week-end dans une grande ville européenne en mars, mais …
James (54 ans)	Week-ends	en magasin	400 €	Good morning! My wife and I live near Saumur. For our anniversary, we would like to spend a weekend in Paris.…
Françoise (67 ans)	Croisières	au téléphone	1 100 €	Bonjour, avec mon mari, nous voudrions faire notre première croisière en mer. On a un peu peur de nous ennuye…
Hugo (33 ans)	Circuits	chat du site	1 900 €	Bonjour, je rêve de voir des glaciers et des aurores boréales. On aimerait partir à deux en totale liberté, m…

Concurrents et fournisseurs

Concurrent	Type
Sites de réservation en ligne	agences de voyages en ligne
Agences de grands réseaux (centre-ville)	agence de voyages en réseau
Comparateurs de vols et d'hôtels	comparateur en ligne
Plateformes de location entre particuliers	hébergement en ligne

Fournisseur	Délai de livraison	Références
Soleil Tours (voyagiste)	1 jour(s)	9
Aventure Monde (voyagiste)	1 jour(s)	3
Croisières Horizon	1 jour(s)	3
Accessoires Voyageur	4 jour(s)	6

Chiffres clés de l'enseigne

Indicateur	Valeur
Références au catalogue	21
Gamme de prix TTC	13,99 € à 2 184,99 €
Taux de TVA	0,0 % / 5,5 % / 20,0 %
Services associés	7
Fournisseurs	4
Clients dans le fichier	45 au démarrage
Prospects (entreprises, collectivités…)	10

Règles et procédures internes

Domaine	Règle appliquée
Prix de vente	Prix TTC = prix d'achat HT × coefficient × (1 + TVA), arrondi à un prix psychologique en ,99. Taux de TVA : 0,0 % / 5,5 % / 20,0 %.
Disponibilités	Le « stock » d'un produit correspond aux places disponibles chez le voyagiste ; elles sont renouvelées automatiquement.
Carte de fidélité	1 point par euro TTC dépensé (chaque achat arrondi à l'euro inférieur) ; un bon d'achat de 10 € tous les 300 points. Porteurs de la carte : 10 % de remise sur les accessoires.
Services associés	Prestataire noté au moins 3,5 / 5, couvrant la zone et respectant le délai ; à conditions égales, le moins cher. On ne lui transmet que les données nécessaires.
Règlement et livraison	[en magasin] Établir le contrat de vente du voyage, remettre les informations précontractuelles et les conditions d'annulation, encaisser l'acompte (30 %) et indiquer la date du solde. [au téléphone] Poser une option sur les places, envoyer le devis et le contrat par e-mail et confirmer la réservation à réception de l'acompte (lien de paiement sécurisé). [chat du site] Confirmer la réservation en ligne, envoyer le contrat et les conditions par e-mail, puis le carnet de voyage avant le départ.
Réclamations	Réponse rapide et écrite : remerciement, excuses si la réclamation est fondée, solution concrète avec un délai ; remontée au service concerné.
Données clients (RGPD)	Offres commerciales par SMS ou e-mail uniquement aux clients ayant donné leur accord (opt-in), avec possibilité de se désinscrire.
Opérations promotionnelles	Produits en surstock (couverture de stock supérieure à 30 jours) mis en avant en tête de gondole et zone chaude ; prix barrés réels.
Sécurité	Ronde avant l'ouverture : issues de secours et extincteurs dégagés, allées libres, anomalies signalées au responsable et notées dans le registre.

Temps forts commerciaux

- Salon du tourisme
- Réservations anticipées (early booking)
- Ventes flash dernière minute
- Fête des mères
- Black Friday des voyages
- Soirée découverte « Croisières »

Clientèle professionnelle et prospection

Cibles	comités sociaux et économiques (CSE), entreprises (séminaires, voyages de récompense), associations de retraités, établissements scolaires (voyages pédagogiques), clubs sportifs et associations culturelles
Offre aux professionnels	voyages de groupe sur mesure, séminaires et voyages de récompense clés en main, billetterie et déplacements professionnels, tarifs négociés et interlocuteur dédié
Objectif des appels	obtenir un rendez-vous pour présenter l'offre de voyages de groupe et de séminaires
Offre phare	étude gratuite d'un voyage de groupe sur mesure, avec une gratuité accompagnateur pour 20 participants

Exemples de prospects	Activité	Effectif
CSE Industries Mécaniques de l'Ouest	Comité social et économique	450
Laboratoires Anjou Santé	Entreprise pharmaceutique	180
Association Générations Loisirs	Association de retraités	320
Lycée Chevrollier	Établissement scolaire	1500
SCO Handball	Club sportif	200
Cabinet de conseil Stratéo	Entreprise de services	40
Chorale À Cœur Joie	Association culturelle	45
Concession automobile Loire Autos	Commerce automobile	35

Le rôle du vendeur(se)-conseil

A1 – Conseil et vente : Vente conseil avec un client ; Veille concurrentielle (relevé de prix).

A2 – Suivi des ventes : Traitement d'une réclamation ; Suivi des commandes et livraisons ; Suivi d'un règlement fractionné ; Analyse d'une enquête de satisfaction ; Mise en place d'un service associé.

A3 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : Réponse à un avis client en ligne ; Ciblage et relance de clients inactifs ; Évaluation d'une opération de fidélisation ; Gestion du programme de fidélité ; Contact client et vente au rebond ; Publication commerciale sur les réseaux sociaux.

4A – Animation et gestion de l’espace commercial : Organisation d'une opération promotionnelle ; Ronde hygiène et sécurité.

4B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale : Qualification du fichier prospects ; Organisation d'une opération de prospection ; Prospection téléphonique (prise de RDV) ; Analyse des résultats de prospection ; Préparation d'un salon professionnel ; Valorisation de l'offre sur les réseaux professionnels.

> **À noter :** dans cette organisation, certaines tâches ne sont pas proposées (réassort, réception, click & collect, calcul des prix, implantation du linéaire) : le « stock » correspond aux places disponibles chez le voyagiste.

↑ Retour au sommaire