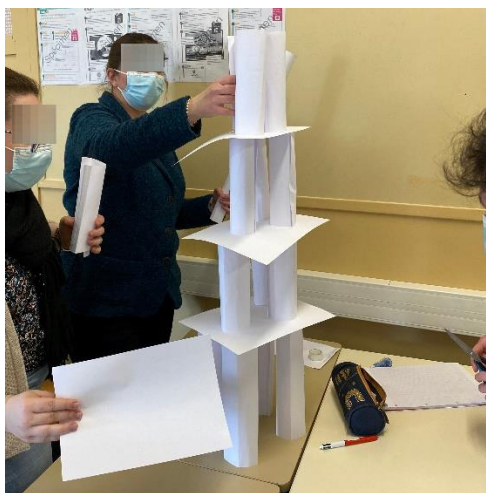


Progression pédagogique proposée : FIDELISATION DE LA CLIENTELE

La séquence se décompose en cinq temps :

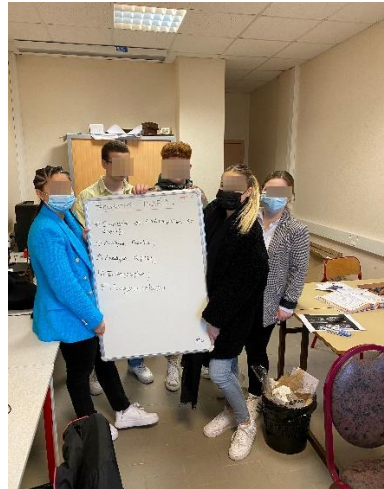
- ✓ **Séance 1 (3 heures) : Activité Brise-glace** pour créer du lien entre les groupes constitués à l'aide de l'outil " Groupes " de La Digitale <https://ladigitale.dev/digitools/> . Deux tirages (un pour les Bac Professionnels et un pour les BTS) ont été faits devant les élèves et étudiants afin de constituer les groupes. L'activité Brise-glace consistait pour chaque groupe à réaliser une construction la plus haute possible avec 15 feuilles de papier sur une durée de 15 minutes. L'outil " Compte à rebours " de La Digitale a été utilisé <https://ladigitale.dev/digitools/> . Une fois le lien créé le dossier de travail et le contexte d'entreprise ont été présentés à la classe. Le choix du contexte a été mûrement réfléchi. Nous avons choisi une entreprise de notre territoire au sein de laquelle certains élèves et étudiants avaient déjà réalisé une période de stage.



- ✓ **Séances 2 et 3 (6 heures) : Evaluer la satisfaction de la clientèle actuelle.** En annexe du dossier sont fournis des avis Internet. Le questionnement est formulé au niveau BTS avec des explications complémentaires pour les élèves de Bac Professionnel. Le résultat attendu est la construction d'un questionnaire de satisfaction sous forme numérique. Les séances avaient lieu de façon alternée soit dans la salle des élèves de Bac Professionnel soit dans la salle des étudiants de BTS.



- ✓ **Séances 4 et 5 (6 heures) : Etudier la valeur client.** A partir des données fournies en annexe sous forme numérique chaque groupe doit proposer une segmentation de la clientèle en utilisant Pareto et la méthode RFM . Les objectifs sont de réviser pour les BTS, découvrir de nouvelles notions pour les Bac Professionnel et de travailler sur l'oral. Chaque groupe doit présenter ses résultats à l'oral durant 5 minutes maximum à l'aide de l'outil numérique de son choix. Voici un exemple de production réalisée par un groupe. Chaque groupe sera évalué par les autres groupes à l'aide la fiche d'évaluation fournie par les professeurs.



- ✓ **Séances 6,7 et 8 (9 heures) : Proposer un programme de fidélisation.** En fonction de la segmentation proposée les groupes doivent identifier des outils de fidélisation numériques pertinents et les mettre en place. Un challenge oral de 10 minutes maximum avec échange de 10 minutes est réalisé lors de la séance 8 devant un Jury constitué de la Proviseure adjointe du Lycée Jean Monnet et de deux Inspectrices d'Economie et Gestion. Chaque groupe sera évalué par une grille fournie par les professeurs et un prix sera attribué à chacun.



