



Activité 4.3 Participation au développement commercial ou international de la PME

Compétence Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle

Tâche 4.3.1 Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise

Compétence PIX « Informations et données »

1.1 Mener une recherche et une veille d'information

Situation professionnelle

Normandie Piscines est une entreprise familiale dont le développement est présenté ci-dessous.

1967 : Création de l'entreprise par Denis LAPASSET. Pionnier de la piscine en Normandie, il crée ce qui va devenir l'une des plus anciennes entreprises piscinières de France.

Jérôme Lapasset, dirigeant actuel, est déjà présent sur les chantiers en 1967 aux côtés de son père, fondateur de la société qui lui a transmis la fibre de l'entreprise et le goût du travail bien fait.

1985 : L'entreprise Normandie Piscines devient Normandie Piscines « père et fils ». Jérôme LAPASSET et son père, Denis, travaillent ensemble.

2002 : Création de la SARL Normandie Piscines.

2005 : Normandie Piscines est sacrée Piscine d'Or dans la catégorie « force de la mise en scène ».

Aujourd'hui, l'entreprise dispose de 2 magasins d'exposition, de 1000 mètres carrés de stock, de pièces détachées toutes marques, d'un service de livraison sous 24 heures et réalise un chiffre d'affaires de 2,5 millions d'euros par an. Elle emploie 18 salariés. La société vend en moyenne une cinquantaine de piscines par an dans différents domaines (voir le site de l'entreprise à l'adresse <https://www.normandie-piscine.fr/> :

- piscines traditionnelles extérieures,
- piscines intérieures,
- piscines de résidence, de camping, d'hôtel (aux normes publiques),
- piscines de rééducation (kiné, clinique) (aux normes publiques),
- vente de kits maçonnés aciers ou coques polyesters

Normandie Piscines possède en outre une réelle activité magasin (Deauville et Carpiquet-Caen) permettant de conseiller, dépanner, rapidement et efficacement ses clients. Son équipe est composée de 18 collaborateurs :


- Jérôme le Directeur,
- Isabelle comptable,
- Lydie et Samuel secrétaires magasin,
- Stéphane technico-commercial,
- Christine accueil boutique de Deauville,
- Fabrice, Laurent, Cédric, Christophe service entretien,
- Claude, Francis, Cédric pour la plomberie, l'électricité et le dépannage,
- Stéphane, Gilles, Sylvain, Michel, Frédéric pour le montage et la maçonnerie.

Le marché des piscines est en plein développement et en pleine évolution depuis la crise sanitaire. C'est pourquoi le Directeur monsieur Lapasset désire connaître le potentiel de croissance de ce marché et les principales nouvelles tendances de ce marché afin de mieux les anticiper. Il vous demande de mettre en place une veille commerciale afin de :

- suivre l'évolution du marché,
- définir le profil des clients,
- anticiper les attentes et les besoins des clients,
- surveiller l'offre concurrentielle.

Monsieur Lapasset vous informe également qu'il ne dispose d'aucun budget pour réaliser ce travail.

Activité 1 : Définir la veille


- 1- A partir de l'ENT réaliser sur PIX le parcours « Recherche et Veille BTS2 » avec le code **VRBMGA853**. Notez votre score ICI : _____
- 2- En vous aidant de la vidéo « Organiser une veille »  présenter les étapes (et leur contenu) à respecter pour mener une veille efficace sous forme schématique avec le support numérique de votre choix.

Activité 2 : Définir et planifier sa veille (Préparer la collecte des informations)

Monsieur Lapasset vous demande de préparer la veille commerciale sur le marché de la piscine en collectant des informations fiables.

- 3- A l'aide de la fiche ressource 1 « Préparer la veille commerciale » page 113 de votre livre définir les mots clés permettant de mener à bien votre veille
- 4- Tester vos propositions sur le moteur de recherche de votre choix. Vos résultats sont-ils pertinents ? Pourquoi ?
- 5- Proposer des améliorations à apporter.
- 6- Avec le support numérique de votre choix, concevoir une fiche récapitulant les opérateurs qu'il est possible d'utiliser lors d'une recherche sur Internet.

Activité 3 : Identifier les sources d'informations pertinentes (Organiser la collecte des informations)

Vous allez maintenant organiser la collecte des informations. A partir de la fiche ressource 2 « Réaliser la veille commerciale » *pages 114 et 115 de votre livre*, de la fiche ressource 4 « Effectuer une veille sur les réseaux sociaux » *page 118* et de la vidéo « Comment faire sa veille ? »,  vous allez répondre aux interrogations de monsieur Lapasset :

- 7- Quelles sources d'information faut-il choisir ? Pourquoi ?
- 8- Pour chaque source retenue analyser sa fiabilité et sa pertinence. Quels sont les critères à retenir ?
- 9- Quelle fréquence de veille faut-il adopter ? Pourquoi ?
- 10- Quelle stratégie de veille sera la plus pertinente ? Pourquoi ?
- 11- Quels outils de collecte de l'information proposez-vous compte-tenu des besoins et des contraintes formulées par monsieur Lapasset ?

Activité 4 : Automatiser la collecte d'informations (*Organiser et filtrer la collecte des informations*)

Monsieur Lapasset est intéressé par le résultat de vos réflexions obtenu dans l'activité 3. Cependant il ne désire ni perdre de temps à rechercher l'information ni être submergé de mails chaque jour. Aussi compte-tenu de ces contraintes il vous demande de répondre aux questions suivantes.



- 12- Monsieur Lapasset vous demande d'évaluer sa source d'information privilégiée <https://www.propiscines.fr>



- 13- A l'aide de la fiche ressource 3 « automatiser la veille » *pages 116 et 117 de votre livre*, de la vidéo précédente et de vos recherches personnelles monsieur Lapasset vous demande d'automatiser votre collecte d'informations à l'aide d'outils numériques (au moins deux).
- 14- Présenter vos choix et vos résultats dans une note de synthèse au format A4 (recto/verso maximum) à déposer sur l'intranet de l'entreprise.

Activité 5 : Analyser l'information collectée (*Traiter les informations recueillies*)

- 15- A partir des informations collectées vous allez sélectionner les informations les plus pertinentes pour répondre à la demande de monsieur Lapasset quant à l'évolution du marché de la piscine en France et plus particulièrement le profil des clients, l'évolution et les perspectives de ventes et de CA, l'offre concurrentielle et les possibilités de recrutement et d'emplois du secteur.

Activité 6 : Diffuser le résultat de sa veille (*Exploiter les informations sélectionnées*)

Monsieur Lapasset veut que votre travail devienne un véritable outil support de l'action commerciale de l'entreprise afin d'informer chaque salarié des grandes tendances du marché de la piscine privée.

- 16- Quel outil de diffusion de votre veille est-il possible de proposer à monsieur Lapasset ?
- 17- Monsieur Lapasset vous demande d'utiliser un outil numérique de type infographie et de proposer votre synthèse à déposer sur l'intranet de l'entreprise.

A partir de la grille fournie ci-dessous vous allez évaluer vos compétences en matière de veille afin de mieux cerner vos éventuels besoins de complément de formation ou d'approfondissement.

GRILLE EVALUATION PERSONNELLE VEILLE BTS GPME

Compétence : Conduire une veille	Validation	
<i>Mener une analyse pertinente de la situation et du thème de veille, de ses enjeux</i>		
Identifier les mots clés du thème et créer une liste de mots clés dérivés (carte mentale)	☺ ☹	Des questions ?
Rechercher et valider des sources d'information pertinentes	☺ ☹	Des questions ?
<i>L'évaluation de la fiabilité et de la pertinence de diverses sources d'informations et des informations recueillies</i>		
Sélectionner des informations pertinentes	☺ ☹	Des questions ?
<i>La construction d'une stratégie et la conduite de veille en fonction des besoins de la PME (économique, commerciale, réglementaire, etc.)</i>		
Choisir et justifier le choix d'un mode de veille : mode pull ou mode push	☺ ☹	Des questions ?
<i>L'utilisation de logiciels spécialisés pour mettre en place une veille</i>		
Identifier les outils de veille adaptés à une automatisation de la veille	☺ ☹	Des questions ?
Paramétrer un outil de veille automatisé	☺ ☹	Des questions ?
<i>Une synthèse des informations recueillies par la veille et la mise en évidence des obligations à respecter</i>		
Mettre en place une stratégie de diffusion de sa veille : outils, mode de diffusion, outil de diffusion	☺ ☹	Des questions ?
<i>Un archivage pertinent des informations</i>		
Choisir et justifier la méthode d'archivage des informations recueillies	☺ ☹	Des questions ?
<i>Une diffusion de l'information pertinente auprès des services et/ou personnes ciblées par la veille et en fonction du risque repéré</i>		
Choisir et justifier le mode de diffusion de l'information pertinente	☺ ☹	Des questions ?
Choisir et justifier les services et/ou des personnes ciblées par la veille	☺ ☹	Des questions ?
<i>Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise</i>		
Présenter de manière structurée (introduction, parties et sous-parties, conclusion)	☺ ☹	Des questions ?
Définir les termes principaux	☺ ☹	Des questions ?
Présenter la problématique	☺ ☹	Des questions ?
Présenter des exemples concrets	☺ ☹	Des questions ?
Mettre en valeur les éléments essentiels	☺ ☹	Des questions ?
Utiliser des éléments juridiques pertinents (si besoin)	☺ ☹	Des questions ?
Utiliser un vocabulaire adapté	☺ ☹	Des questions ?
Respecter les règles d'écriture	☺ ☹	Des questions ?
Respecter les normes de présentation des documents (mail, note, rapport, etc.)	☺ ☹	Des questions ?