

### Scénario N°3 : la relation client

Classe terminale : Thème 2

Ce scénario est associé à la question de gestion : « **La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ?** ».

#### 1. Extrait du programme

Capacités	Notions ou objet d'enseignement	Contexte
<p>Identifier les informations nécessaires à la connaissance du client.</p> <p>Sélectionner les informations utiles à la mise en œuvre d'actions commerciales.</p> <p>Distinguer satisfaction, fidélité et fidélisation.</p> <p>Démontrer le caractère relatif de la satisfaction.</p>	<p>Base de données client Profil de client</p> <p>Gestion de la relation client Requête</p> <p>Satisfaction, fidélité, fidélisation.</p> <p>Contingence Indicateurs de satisfaction.</p>	<p>Au travers de l'utilisation de bases de données (éventuellement tirées d'expérience en stage), de l'utilisation par exemple d'outils de géolocalisation, de PGI, de SGBDR, les élèves seront amenés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- extraire des informations nécessaires à la mise en œuvre de la relation client en réalisant des requêtes simples (sélection, projection, jointure) ;</li> <li>- analyser les informations utiles pour la mise en œuvre d'une action commerciale dans le cadre d'une zone de chalandise aujourd'hui largement numérique.</li> </ul> <p>La satisfaction éprouvée à l'égard de la consommation d'une offre de services en hôtellerie-restauration est relative. Elle dépend tout autant des motifs liés à cette consommation que des contextes de consommation (personne seule, en famille, tourisme, affaires....).</p> <p>La fidélisation est une démarche active de l'entreprise. Elle sera abordée à partir d'exemples de documents professionnels, au cours de visites d'entreprises, de stages, ou d'interventions de professionnels du secteur...</p> <p><i>Transversalité avec le programme de STS</i></p>

Préambule :

La question « La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ? » est l'occasion de sensibiliser les élèves à l'enjeu de la collecte et du traitement des informations pour les entreprises hôtelières. À travers l'observation de pratiques et d'outils numériques variés, les élèves sont amenés à comprendre comment les professionnels peuvent gérer leurs relations client.

## 2. Finalité et modalités de mise en œuvre du scénario

Ce scénario propose l'utilisation d'une base de données existante afin de mettre en œuvre une action commerciale. L'élève est mis en situation de manipuler un Système de Gestion de Bases de Données Relationnelles (progiciel standard du marché type Access, OpenOffice ou autre).

L'objectif visé ici est de comprendre le rôle d'une base de données dans la relation client. L'approche d'outils d'analyse informatique et de conception d'une base de données est exclue.

Ce scénario se décompose en deux étapes ; il est suivi d'une situation d'évaluation.

Il alterne un travail en classe entière et un travail de groupe dans une salle équipée de postes informatiques. Enfin, une rencontre avec des professionnels (interview, conférence ou visite...) est prévue dans la situation d'évaluation.

Public	Classe terminale
Place dans le programme	Thème 2 : La performance économique de l'entreprise hôtelière <b>« La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ? ».</b>
Supports exploités	Un contexte d'entreprise avec une base de données. Tutoriel de découverte des bases de données relationnelles : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY">https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY</a> Capsules vidéo sur la manipulation d'une base de données. Visite d'entreprises et/ou rencontre de professionnels.
Capacités visées	Identifier les informations nécessaires à la connaissance des clients d'une entreprise hôtelière. Sélectionner les informations utiles à la mise en œuvre d'actions commerciales (en utilisant ici une base de données existante).
Pré-requis	La protection des données personnelles et des libertés individuelles (Thème 1 Programme Première EGH) Les besoins du consommateur (Thème 2 Programme Seconde EGH)
Notions	Base de données client Profil de client Gestion de la relation client Requête
Durée de la séquence	5 heures (y compris l'évaluation)
Organisation de la séquence	<b>Étape 1 (2 heures) : découvrir l'utilisation d'une base de données pour gérer la relation client d'un restaurant.</b> <b>Découverte du contexte :</b> Une entreprise (voir NUTRI-FOOD – support élèves) propose un service de restauration rapide dans un pôle multi-activités (commerces, équipements sportifs et culturels, zone d'affaires...) Le restaurant accueille tous les jours de la semaine des familles, des personnes travaillant dans les entreprises de la zone d'activité, des sportifs, des entreprises qui commandent des plateaux repas pour leurs séminaires... Le restaurant souhaite mettre en place une action commerciale. Exemple : envoyer un SMS une semaine avant l'anniversaire de ses clients pour

proposer un dessert gratuit « le jour anniversaire ».

**Travail en classe entière :**

- Les élèves vont identifier les informations nécessaires pour mettre en place cette action commerciale (quelles informations ? comment les utiliser dans l'entreprise ? Avec quels outils ?).

Ex : la date anniversaire / nom et prénom / n° téléphone => les regrouper dans un fichier et trier/ sélectionner, à l'aide de tableur / base de données.

- Qu'est-ce qu'une base de données ? : visionner un tutoriel simple de découverte d'une base de données relationnelles : <https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY>
- Projeter la base de données du restaurant étudié (NUTRI-FOOD – BDD1 – Elève) : quelles tables ? Quels champs ? Quelles liaisons ?
- Questionnement :
  - Comment alimenter cette base de données ? (questionnaires, e-mail, code postal demandé lors du passage en caisse....).
  - Comment utiliser cette base de données pour dynamiser la relation client (ajout et mise à jour de la BDD, sélection d'informations...) ?

⇒ Synthèse sur les notions de base de données et de requêtes.

**Étape 2 (2 heures) : utiliser la base du restaurant**

Travail en salle équipée.

**Travail individuel ou par binôme :**

- Mettre à jour la base à partir d'un questionnaire de satisfaction (retours de questionnaires) (voir NUTRI-FOOD – support élèves et les annexes 1 à 4)
  - o Visionner la capsule vidéo sur « ajouter des données dans la base ».
  - o Application sur 2 autres exemples.
- Faire une requête à partir d'un exemple d'action à mener. (voir NUTRI-FOOD – support élèves)
  - o Visionner la capsule vidéo sur « faire une requête ». Exemple : combien de clients accèdent en moins de 5 min au restaurant ?
  - o Application sur quelques requêtes proposées par le professeur. Exemples : combien y a-t-il de clients séminaires dans la base ? Combien de clients professionnels ont organisé un séminaire pour plus de 20 personnes ?

**Travail de groupe :** le professeur propose des actions commerciales différentes à des groupes d'élèves. Par exemple (voir NUTRI-FOOD – support élèves et NUTRI-FOOD – Le travail de groupe – document professeur) :

- Proposer une offre combinée dans le cadre d'un partenariat avec le cinéma UGC : menu et place de cinéma.
- Envoyer un publipostage présentant une nouvelle offre de plateaux repas pour la clientèle séminaire.
- Proposer une carte prépayée à la clientèle régulière.
- Envoyer par SMS le menu du jour à la clientèle de proximité.
- Envoyer par mail une publicité sur les nouveaux menus diététiques ajoutés régulièrement à la carte du restaurant.

Chaque groupe doit :

- Identifier les critères principaux du profil du client visé par l'action commerciale à mettre en œuvre.
- Formuler la requête et l'exécuter.
- Commenter le résultat obtenu.

	<p>- Cerner les éventuelles limites de la base de données existante et les évolutions possibles et/ou souhaitables.</p> <p>Restitution orale : chaque groupe présente à la classe l'objectif de sa requête, les informations sélectionnées dans la base et le résultat auquel il est parvenu.</p> <p><b>Synthèse collective</b> : commentaire et comparaison des requêtes réalisées dans la classe.  ⇒ Notions de profils de clients et gestion de la relation client.</p> <p>Ouverture possible sur d'autres outils de traitement des informations collectées par l'entreprise hôtelière (exemple : PGI, outils de géolocalisation...)  Exemple Vidéo : <a href="http://www.francetvinfo.fr/economie/entreprises/video-le-juteux-marche-des-donnees-de-geolocalisation_816401.html">http://www.francetvinfo.fr/economie/entreprises/video-le-juteux-marche-des-donnees-de-geolocalisation_816401.html</a></p>
Evaluation	<p>S'appuyer sur des rencontres avec des professionnels, interviews filmées par les élèves ... afin de comprendre la pratique des entreprises (est-ce que les entreprises du secteur de l'hôtellerie-restauration recueillent des informations sur leur clientèle ? Comment font-elles pour les collecter ? Comment les utilisent-elles ?).</p> <p>Restitution : chaque élève répond par écrit à la question : « <b>Comment la tenue d'une base de données peut-elle aider un restaurateur ou un hôtelier à communiquer avec ses clients</b> » ?</p>

Prolongement possible : la situation d'évaluation proposée pourra servir de base d'observation pour aborder les deux autres capacités de la question « La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ? » :

- distinguer satisfaction, fidélité et fidélisation,
- démontrer le caractère relatif de la satisfaction.

### 3. Ressources professeur

- <http://cms.ac-martinique.fr/discipline/ecogestm/file/sgbd.htm>
- <http://www.reseaucerta.org/>