

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE STG - SPÉCIALITÉ MERCATIQUE

SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2010

ÉPREUVE ORALE DE MERCATIQUE

CORRIGÉ N° 05

Première partie :

1. Montrez l'intérêt pour Go Sport de lancer un nouveau programme de fidélisation.

Il permet à Go Sport d'améliorer la relation client et de remplacer l'ancien programme qui n'était plus performant. Beaucoup de clients étaient inactifs.

Dans le nouveau programme, les avantages de la fidélisation sont plus visibles par le client et plus facile à comprendre : 1 € = 1 point.

Il est également plus attractif car il procure des réductions et une assurance aux clients.

2. Repérez les objectifs de communication de Go Sport dans le cadre de l'opération de « FeelGood ! ».

Conatif : faire agir le client, l'inciter à acheter par la communication relationnelle et les promotions offertes. Inciter à acheter par un programme de cumul de points.

Affectif : FeelGood ! (se sentir bien) est le nom du programme de fidélisation, faire aimer l'entreprise grâce à plus d'interactivité et plus de proximité avec les clients.

3. Identifiez les différents moyens de communication utilisés dans le cadre de cette opération.

- l'e-mailing,

- le publipostage (mailing),

- le SMS-mailing.

Ces moyens de communication se rattachent à la communication relationnelle.

4. Présentez 2 arguments commerciaux que pourraient utiliser Go Sport pour proposer la carte de fidélité payante aux clients.

- Argument financier : Cette carte permet de cumuler des points, 1 point =1 euro (caractéristique). Au bout de 250 points on peut obtenir un bon de réduction de 10 € (avantage).
- Deux cartes en une, carte de fidélité et carte de paiement (caractéristique). La praticité (avantage).
- La carte permet de bénéficier d'une assurance tâches et déchirures (caractéristique), ce qui permet de faire des achats en toute tranquillité (avantage).

Deuxième partie :

1. Calculez le coût de l'opération de SMS-mailing.

Coût de l'opération en €

Éléments	calculs	Montants
Forfaits prestataires		1 500
Transferts de fichiers	10*100	1 000
Messages envoyés	0,06*100 000	6 000
Coût de revient	1 500+1 000+6 000	8 500

2. Déterminez le nombre d'acheteurs pour cette opération.

$$100\ 000 * 0.1 = 10\ 000 \text{ réponses} * 0.6 = \mathbf{6\ 000} \text{ acheteurs}$$

3. Évaluez le chiffre d'affaires hors taxes généré par cette opération.

Éléments	Calculs	Montants
Nombre de réponses	100 000*0.1	10 000 réponses
Taux de transformation	10 000*0.6	6 000 achats
Chiffre d'affaires hors taxes	6 000*50	300 000

4. Commentez vos résultats

Cette opération génère 6 000 clients pour l'ensemble des magasins en France. Le chiffre d'affaires est de 300 000 € pour 100 000 contacts. Le rapport entre CA et coût de revient de l'opération est intéressant pour l'entreprise.