

QUESTION 1 :

Diagnostic de la situation commerciale de la vallée des singes (6 points)

Diagnostic externe

Opportunités	Menaces
Le soutien du département avec la « locomotive « le Futuroscope »	Une baisse du pouvoir d'achat Baisse des dépenses de loisirs pour les ménages
Développement important du tourisme dans la Vienne avec une volonté politique de développer le secteur	Avoir absolument un développement du site pour fidéliser la clientèle
Les pressions sociétales pour l'environnement → responsabilité écologique accrue donc importance du retour à la nature Protection des espèces en voie de disparition	Des parcs avec des « thèmes animaliers » dans le département (serpents, aigles, crocodiles...)

Diagnostic interne

Forces	Faiblesses
Une volonté politique du Département de la Vienne	Parc tributaire des conditions météorologiques (plein air)
<u>Des chiffres en hausse</u> Un nombre de primates en hausse : 200 à la création à 400 aujourd'hui Un nombre de visiteurs en hausse (depuis 1998 2 000 000 de personnes) Des agrandissements réguliers : 16 hectares	L'accès éloigné des grands axes
Seul parc animalier spécialisé dans les singes en France	Parc avec seulement des singes
Des espèces rares (les bonobos)	
Des créations d'emplois (saisonniers, permanents, stagiaires...)	Une force de vente réduite : 1 personne responsable commerciale
Des prestations pour la cible des particuliers mais aussi pour la cible des associations, centre de loisirs....	Une concurrence indirecte (des parcs animaliers sur d'autres thèmes)
Le label Tourisme et Handicap + Label qualité Vienne	Fermeture hivernale

Conclusion : la vallée des singes est un parc en plein expansion qui doit continuer à se développer pour capter les prospects mais aussi fidéliser sa clientèle installée sur un marché porteur. Elle doit communiquer à grande échelle pour attirer des clients qui viennent notamment en visite au Futuroscope

Le diagnostic doit être structuré ; tout autre plan cohérent est acceptable.

QUESTION 2 :*6 points (Fond 4 points – Forme 2 points)***a) Etablir l'annonce****ATTACHE COMMERCIAL H/F Grand Ouest, basé à Romagne (86)**

La Vallée des Singes à Romagne dans la Vienne, parc animalier regroupant 30 espèces de primates différentes, soit près de 350 singes accueille chaque saison 180 000 visiteurs. Fort de sa réputation et sans cesse en renouvellement avec des atouts importants : 1^{er} groupe de Bonobos en France, plus grand groupe de Gorilles de France et plus grand territoire d'Europe de Chimpanzés recrute un attaché commercial pour son développement.

MISSIONS

Au sein d'une équipe dynamique, vous avez pour objectif de développer votre chiffre d'affaires auprès d'une clientèle de Professionnels du Tourisme, établissements scolaires, centres de loisirs, Comités d'Entreprises, Collectivités et associations en leur proposant des offres adaptées (billetterie à date libre, packages journées, formules pédagogiques, restauration).

Vous gérez votre clientèle de la phase de prospection jusqu'au suivi administratif. Une grande présence « terrain » vous permettra de rencontrer des interlocuteurs variés principalement situés sur le grand ouest. Différents outils sont à votre disposition : brochures groupes, affiches, présentoirs, dépliants « individuels »...

Des salons « professionnels » et « grand public » principalement en France pourront compléter vos démarchages terrain.

Vos actions seront menées dans le cadre du Plan d'Action Commercial. Notre structure à taille humaine vous offre la possibilité d'exprimer vos talents dans un environnement passionnant.

PROFIL

Jeune diplômé (e) de formation Bac + 2 minimum, vous aimez le contact et souhaitez vous investir dans le secteur du Tourisme. Votre talent de négociateur ainsi que votre aisance relationnelle seront vos principaux atouts pour réussir à ce poste.

Fixe + prime sur objectif + véhicule + frais

CDD de 1 an pour commencer, à partir du 2 janvier 2012

Adresser votre lettre de motivation et curriculum vitae :

La Vallée des Singes
Le Gureau
86700 ROMAGNE
E-mail : info@la-vallee-des-singes.fr
Tél : 05 49 87 20 20 Fax : 05 49 87 63 38

b) Tableau comparatif des CV

(8 points)

	CV 1 PRIEUR Isabelle	CV 2 MOKO Jean Pascal	CV 3 MOREAU Amélie
POINTS FORTS	<ul style="list-style-type: none">- Disponible (enfant âgé de 20 ans)- Formation supérieure à un bac plus 2	<ul style="list-style-type: none">- Formation adéquate au poste (master)- Expérience dans la communication- Langues (anglais)- Une expérience dans l'animation- L'âge	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilités commerciales dans un grand groupe (AIGLE)
POINTS FAIBLES	<ul style="list-style-type: none">- Age (48 ans)- Non titulaire d'un diplôme commercial mais formation universitaire- Aucune expérience terrain	<ul style="list-style-type: none">- Aucune mention sur son statut marital (enfant ?...)	<ul style="list-style-type: none">- Plus d'expérience dans la vente sédentaire que dans le démarchage et la vente sédentaire- Pas titulaire d'un diplôme Commercial mais d'un BTS agricole- Aucune mention sur son statut marital (enfant ?...)- Age plus de 30 ans

Jean Pascal MOKO semble le candidat à retenir. L'entretien pourra vraisemblablement nous éclairer sur son degré de motivation pour intégrer le secteur du tourisme.

QUESTION 3 :

(6 points)

1. Vous listerez les actions à réaliser avant, pendant et après le salon afin d'optimiser la participation de la Vallée des Singes.

Avant le salon

- Définir l'objectif
- Planifier l'opération
- La budgéter
- Organiser la préparation physique du stand
- S'assurer du référencement sur le site internet de l'organisateur
- Prévoir animation/jeu concours

- Lancer les invitations
 - sélectionner la cible
 - concevoir le publipostage
 - organiser la relance téléphonique
- Organiser les équipes
 - Sélectionner le personnel
 - Prévoir les plannings de présence
 - Réserver l'hôtel
- Préparer les documents
 - Fiches contact
 - Affiches dépliant kakemonos et plaquettes pour les visiteurs

Pendant le salon

- Accueillir les visiteurs et les compter
- Recueillir les informations
- Découvrir, argumenter, distribuer la documentation
- Incrémenter la base de données clients
- Veille concurrence
- Repérer les éventuels clients exposants
- Faire des photos du stand

Après le salon

- Mettre à jour le fichier
- Faire un bilan
- Maintenir la relation
 - Lettre de remerciement
 - Traitement des demandes
 - Relance des contacts pour obtenir des RDV

2. Vous préparez vos outils de négociation (plan de découverte, argumentaire et table des objections) que vous utiliserez lors de cette négociation.

Plan de découverte (6 points dont 1 point de forme)

Je confirme ce que je sais :

- Identité de mon interlocuteur
- Fonction dans l'entreprise
- Localisation de l'entreprise, activité et nombre de salariés

Je découvre ce que j'ignore :

- Quelles sont les activités proposées actuellement par le CE et le taux de participation des salariés est-il important ?
- Quel est l'indice de satisfaction par rapport à ce qui est proposé ?
- Quels sont les souhaits par rapports à une sortie dans un parc ? (individuel ou par groupe)
- Quels sont les éléments pour lui qui sont le plus importants ? (visite guidée, proximité avec les animaux lors de nourrissage, ateliers pour les enfants)
- Nombre de billets souhaités et/ou organisation d'une journée autour du thème de la Vallée pour l'ensemble du personnel et leur famille
- Le CE fait-il déjà de la billetterie non datée ? En direct ? Ou bien par un intermédiaire : Inter CE ? Si oui, lequel ?
- Si le Ce a déjà des billets de la Vallée des Singes, combien en stock ?
- Quelles sont les prestations attendues ?
- Budget

(Ou toutes questions permettant de déterminer au mieux les besoins du prospect.)

Argumentaire sous la forme CAP/SONCAS (7 points dont 1 point de forme)

	Caractéristiques	Avantages	Preuve
Sécurité	Label tourisme et handicap	Possibilité d'accueillir tous les publics y compris les personnes handicapées	Dépliants
Orgueil	Le parc est une référence au niveau européen Certification ISO 14001	Une promenade au milieu de la nature dans une forêt préservée Une participation à la protection des espèces	Dépliants
Nouveauté	Le plus grand groupe de Bonobo d'Europe Naissance du premier Bonobo en France	Une chance unique d'observer cette espèce dans un cadre exceptionnel Voir les nouveaux nés lors de la visite	Photos des Bonobos
Confort	Possibilité des services d'un guide qui accompagne le groupe pour deux heures Possibilité de restauration sur place et des formules adaptées au groupe (snack, traiteurs)	Personnalisation de la visite Pas besoin de ressortir du parc pour le repas Simplicité et efficacité pour la restauration du groupe	Présentation de la carte des menus
Argent	Possibilité de billetterie pass Des tarifs de groupe identique à la billetterie pass Mise à disposition d'un guide pour 50 €	Remise de 2,50 € par ticket adulte ou enfant Souplesse de la formule Billets valables 2 ans	Grille des tarifs
Sympathie	Ni cage ni barrière Ateliers pour les enfants, visite guidée Plus de 40 animations par jour Possibilité de préparer le programme de la journée	Un contact direct avec les animaux Des activités pour toute la famille Sentiment d'une journée « bien remplie » Pas de mauvaise surprise, tout est prévu	Photos du parc ou diaporama

Table des objections (3 points)

Il n'y a que des singes ! N'est ce pas un peu lassant ?	Le monde des singes est plein de diversité et les espèces sont très différentes les unes des autres tant dans leur aspect que dans leur comportement.
C'est cher !	Cher par rapport à quoi ? C'est moins de 15 € pour un adulte et dix pour un enfant pour une journée entière !
Cela peut être dangereux !	Les singes évoluent proches de vous et avec vous mais gardent leur distance, des soigneurs sont présents sur l'ensemble des territoires.
Les salariés de la Vienne connaissent déjà	Tous les ans nous accueillons de nouvelles espèces et cette année vous pourrez voir le premier bébé Bonobo né en France.
Les animaux seraient bien mieux dans leur milieu naturel	La Vallée des Singes travaille à la protection des espèces en voie de disparition et soutient des projets de conservation <i>in situ</i> . De plus les singes évoluent en toute liberté au plus proche des conditions qui leur seraient réservées dans le milieu sauvage.

QUESTION 4 :
Distribution de dépliant*(8 points)***1. Le stagiaire pourra-t-il accomplir l'ensemble de la distribution sur les huit semaines ?***(3 points)*

27 500 dépliant sont destinés au département des Deux-Sèvres.

Un commerçant prend en moyenne 50 dépliant. Il faudra donc trouver 27500/50 soient 550 prescripteurs. Cependant seules 80 % des personnes contactées acceptent de prendre les dépliant. Il faudra donc rencontrer 687,5 commerçants soit 688 pour en convaincre 550 de prendre nos prospectus.

Nous savons que le stagiaire aura en moyenne 4 h de déplacement par jour. Il lui restera donc 4 h consacrées à la prospection. Un rendez-vous durant 8 mn en moyenne nous pouvons estimer que le stagiaire pourra rencontrer en moyenne 30 prospects par jour. Il lui faudra donc $688/30 = 23$ jours pour rencontrer l'ensemble des prospects.

Cela pourra donc être fait dans les 32 jours destinés à la prospection de prescripteurs.

2. Combien cela coutera-t-il à l'entreprise ? (3 points)

Coût des prospectus	27 500 prospectus*0,3	8250 €
Coût des repas	23 jours*12 €	276 €
Indemnité	23 jours*8 heures*4 €	736 €
Coût déplacement	0,5*240*23	2760 €
Total		12022 €

Le coût de l'opération s'élève à 12022 euros.

3. Quelle solution préconisez-vous à Mme Audouin pour la distribution de ces dépliants en Deux-Sèvres ? (3 points)

L'entreprise extérieure nous propose cette opération pour un cout de 18 000 euros soit 6000 euros de plus que la solution trouvée en interne.

Cette solution présente cependant des avantages :

- Pas de frais de formation,
- Pas d'accompagnement.

En revanche :

- Peu de contrôle possible,
- Un coût largement plus élevé.

La solution du stagiaire sera donc celle que nous privilégierons.