


TRAVAIL SEMAINE 15 – A rendre pour Jeudi 9 avril 2020

SCENARIO – DECOUVRIR UN METIER CHEZ ORANGE (SUITE)

Vous êtes en période de formation en milieu professionnel (PFMP) chez Orange en qualité de conseiller(e) client à distance.

Votre tuteur, monsieur Tudare, souhaite vous former sur le suivi des commandes ainsi que sur le traitement et l'exploitation de l'information client (à des fins de satisfaction et de fidélisation).

Cette semaine vous allez encore travailler dans la boutique Orange. Je vous remets le contexte professionnel. Les consignes restent les mêmes, chaque fois que vous verrez ce

symbole  il vous faut répondre à la question.

Mission 2 - Fidéliser le client

Activité 1 - Collecter les données clients

Votre tuteur, monsieur Tudare, vous apporte des informations sur la politique de collecte des données en cours chez Orange. Celle-ci est règlementée (notamment par le RGPD, Règlement Général pour la Protection des Données) et respecte des règles éthiques.


Document 1 - Une éthique des données personnelles doit être le fondement du marketing "data driven"¹

Le numérique a totalement redéfini les rapports entre les marques et le consommateur. Libéré, ce dernier évolue aujourd'hui entre différents canaux et points de contacts pour se renseigner, comparer, échanger et affiner son choix avant d'acheter le produit qu'il convoite ou tout simplement qui répond à ses besoins. Le parcours client est ainsi devenu multiple, combinant e-boutiques, comparateurs en ligne, sites d'avis, points de vente physiques... au fil de ses envies et de ses besoins, dans le cadre d'une expérience personnelle optimale, mais également unique. Les marques l'ont bien compris et placent désormais l'expérience et l'engagement des consommateurs au cœur de leur stratégie comme de leur organisation. L'objectif est clair : améliorer la connaissance de leurs clients pour leur proposer les expériences uniques qui renforceront leur engagement à la marque. Les marques bénéficient pour ce faire d'un atout de choix : les données disponibles (la *data*), dont le volume a littéralement explosé ces dernières années, permettent de repousser les limites de la définition de segmentations et de ciblage au profit d'approches marketing toujours plus fines et efficaces. Nous n'avons jamais été aussi proche d'un marketing à l'individu reposant sur la possibilité de devancer les attentes des consommateurs en leur proposant, au moment le plus propice et de manière la plus pertinente, le produit ou le service qui répond à un besoin en devenir

Source :

http://archives.lesechos.fr/archives/cercle/2016/04/21/cercle_156360.htm#OULBbGveu3B9q7be.99

À partir du **document 1** :

- 1.1.  **Expliquer l'impact du numérique sur le parcours client. (Change-t-il le comportement des clients ?). Justifiez votre réponse.**

¹ Le *Data Driven*, également appelée *Data Driven Marketing*, se base sur une approche qui consiste à prendre des décisions stratégiques sur la base d'une analyse et d'une interprétation des données. L'approche *Data Driven* permet d'examiner et d'organiser la data dans le but de mieux cerner ses consommateurs et ses clients.



1.3. Identifier l'objectif des entreprises qui collectent les données client.

A partir de la **vidéo 1** :



Vidéo n°1 : <https://www.universfreebox.com/article/43769/Orange-collecte-des-donnees-personnelles-mais-ne-les-utilise-pratiquement-pas-selon-Stephane-Richard>

1.4 Répondre aux questions concernant la protection des données en remplissant le formulaire google forms

<https://forms.gle/ZY9dQgeRWJy2ByXv5>

ATTENTION vous ne pouvez le remplir qu'une fois ! Regardez bien la vidéo avant de le compléter.

Activité 2 - Rechercher l'information

Monsieur Cona désire acheter un smartphone. Après des recherches effectuées sur les sites spécialisés, sur des forums et sur des réseaux sociaux, il constate que le Sony Mobile XA2 est un produit qui correspondrait bien à ses besoins et attentes. Il a alors recours à un comparatif de prix avant de faire son choix entre les offres proposées par différents distributeurs.


Document 2 – Résultats de la recherche Internet

Sony Mobile Communications XA2 - Double SIM - 32 Go -
4,5 ★★★★★ 711 avis d'utilisateur

Acheter Annonce sponsorisée ⓘ

Argenté(e) ▼

248,90 €	· Fnac · Par Google	Livraison gratuite
245,89 €	· Darty · Par Google	Livraison gratuite
244,28 €	· PriceMinister - Rakuten · Par Google	Livraison gratuite
299,00 €	· Boulanger · Par Keyade	Livraison gratuite
284,99 €	· Cdiscount Marketplace · Par Productcaster	Livraison gratuite

- 2.1  Les produits issus de la recherche sont classés par ordre croissant, en fonction de leur prix de vente. Calculez les écarts de prix pour chaque produit entre Orange et les concurrents en complétant le tableau ci-dessous.

Annexe 1 à compléter

Annexe 1 - L'analyse des prix pratiqué par Orange et ses concurrents

Enseigne	Prix de vente	Écart de prix en valeur (par rapport à Orange)	Écart de prix en % (par rapport à Orange)
PRICEMINISTER	244,28		
DARTY	245,89		
FNAC	248,90		
ORANGE	250		
CDISCOUNT	284,99		
BOULANGER	299,00		

- 2.2  Repérer l'enseigne qui propose le prix le plus intéressant à monsieur Cona.



- 2.3 Indiquer quel autre élément que le prix de vente peut avoir un impact sur le prix

final du produit.

Activité 3 - Proposer une offre de fidélisation

Finalement, monsieur Cona, prend connaissance de l'existence d'une offre de remboursement proposée par Orange destinée aux clients actuels et portant sur le smartphone Sony Xperia XA2. Réalisant qu'il peut bénéficier de cette offre car il dispose déjà d'un forfait mobile Orange, monsieur Cona se rend dans la boutique Orange près de chez lui. À la suite d'un test très concluant, il discute avec le vendeur de la boutique qui lui confirme l'existence de l'offre commerciale tout en lui précisant que cette offre n'est valable qu'en ligne. Monsieur Cona rentre chez lui pour faire son achat depuis son ordinateur connecté à internet.

Avant son achat en ligne sur la boutique, il a ressenti le besoin de disposer d'informations complémentaires et d'être rassuré. À cet effet, il a utilisé le chatbot destiné aux clients sur le site Orange. Celui-ci a conservé le numéro de monsieur Cona. Vous êtes en charge du traitement de l'appel de monsieur Cona qui souhaite être rappelé afin d'être informé et rassuré sur cette offre de remboursement.



3.1 Répondre aux interrogations de Monsieur Cona

Annexe 2 à compléter

Annexe 2 - L'entretien téléphonique avec monsieur Cona

Monsieur Cona : Bonjour, pouvez-vous me confirmer si mon **Sony Xperia XA2** bénéficie de l'offre de remboursement de 100 euros ?

Monsieur Cona : Quelles sont les conditions requises pour prétendre à cette offre ?

Monsieur Cona : Puis-je être remboursé si j'achète deux smartphones ?

Monsieur Cona : Si je possède déjà une offre promotionnelle, puis-je l'utiliser ?

Monsieur Cona: Très bien, comment dois-je procéder ?

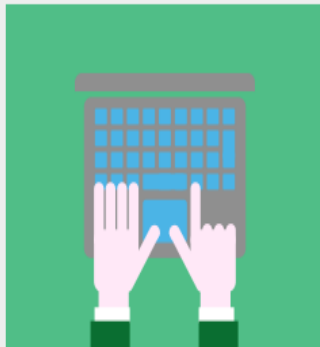
Monsieur Cona : Je vous remercie. Je vais compléter le formulaire de l'offre de remboursement tout de suite.



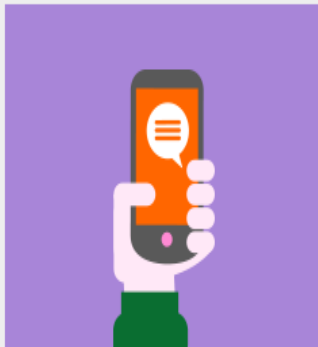
3.2 Repérer le canal de de vente proposé à Monsieur Cona pour effectuer son achat et sa demande de remboursement.

Document 3 - Les offres de remboursement proposées par Orange

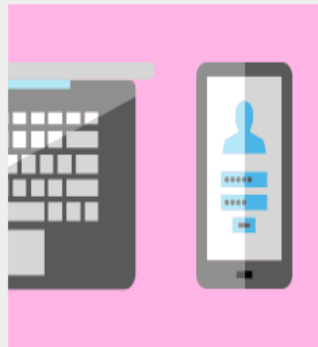
Les offres de remboursement Orange



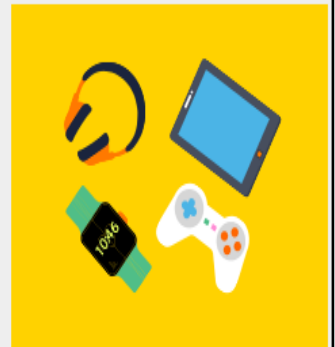
**Voir les coupons
Internet**



**Voir les coupons
Mobile**



**Voir les coupons
Internet + mobile**



**Voir les coupons
Accessoires et Fixes**

Comment obtenir mon remboursement ?

1

Souscrire à une
offre ou acheter
un produit



2

Remplir le
formulaire ou le
coupon



3

Suivre le
remboursement
en ligne

Chaque offre de remboursement correspond à l'achat d'un produit et/ou à la souscription d'une offre effectué en ligne, dans une boutique Orange ou auprès de notre service client. Votre offre de remboursement a une période de validité.

Pour un remboursement Orange, vous devez remplir un formulaire en ligne. Conservez vos preuves d'achats (facture, vignette sur l'emballage...), vous devrez les joindre lors de votre demande. Pour un remboursement constructeur, suivez les instructions détaillées sur le coupon.

Après la validation du formulaire et jusqu'au remboursement effectif sur votre facture, vous serez informé de l'état d'avancement de votre demande par mail (à votre adresse de contact). Le suivi des remboursements constructeurs est directement assuré par nos partenaires.

[Suivre le remboursement >](#)

Document 4 - L'offre de remboursement différée « Mobile Orange »

Offre de remboursement différée « Mobile Orange »

Jusqu'à 100€ remboursés sur l'achat de votre mobile chez Orange

Offre valable pour un achat réalisé entre le 23 août et le 3 octobre inclus

Formulaire à envoyer par internet avant le 03 novembre 2018 minuit.

Toute demande reçue par courrier ne sera pas prise en compte.

Conditions pour bénéficier de l'offre de remboursement

- Être titulaire d'un forfait mobile Orange ou d'une offre Orange Open (hors Mobicarte et Sosh)
- Avoir acheté chez Orange l'un des mobiles suivants (hors mobiles d'occasion) entre le 23/08/2018 et le 03/10/2018 :

30€ remboursés sur l'achat d'un Samsung Galaxy J3 2016, Sony Xperia XA2, d'un montant \geq 31€

50€ remboursés sur l'achat d'un Orange Dive 73 ou d'un Kapsys Smartvision 2, d'un montant \geq 51€

100€ remboursés sur l'achat d'un Sony Xperia XZ2 d'un montant \geq 101€

Modalités de remboursement

- Offres différées de remboursement valables en France métropolitaine du 23/08/2018 au 03/10/2018, réservées aux particuliers. Offres limitées à 1 remboursement par mobile et par forfait mobile Orange ou Open, et à 5 remboursements par foyer (même nom, même adresse). Offres non cumulables avec toute autre offre concernant l'un de ces produits.

- Votre remboursement différé sur facture sous forme d'avoir interviendra à partir de votre 2^{ème} ou 3^{ème} facture après validation de votre demande. En cas de facture à zéro euro (0€), le remboursement débutera lorsque votre facture sera positive. Toute résiliation ou changement d'offre entraîne l'arrêt du remboursement.

Comment faire ma demande de remboursement

- Complétez les informations demandées ci-dessous
- Scannez ou photographiez vos 3 pièces justificatives
- Votre demande doit nous parvenir avant le 03/11/2018 minuit

Source : <https://formulaire.odr.orange.fr/2232>

Activité 4 - Rendre compte

Afin de rendre compte à monsieur Tudare, des compétences acquises pour **fidéliser le client** Orange.

4.1 Réaliser une présentation à l'aide du support de votre choix (word, powerpoint, canva, pow-toon, easel.ly, genial.ly, carte mentale...)