Établissement scolaire : Lycée professionnel du Lac - 15 av. de l’Europe – 67000 STRASBOURG

Nom et prénom de l’élève : **Loïc DUPONT** Classe : **2MRC 3**

PFMP N° ⌧ 1 ❑ 2 ❑ 3 Dates de la PFMP concernée : **du 2 au 21 décembre 2019**

1. **IDENTIFICATION DE L’ORGANISATION**

Logo :



Raison sociale : Nature et Découvertes

Forme de commerce : Commerce intégré

Adresse : 24 place des Halles - 67000 Strasbourg

N° de téléphone : 03 88 21 99 77

Courriel : natureetdecouvertes@elettre.natureetdecouvertes.com

Site internet marchand : www.natureetdecouverte.com

Réseaux sociaux : 

*Facebook Instagram You tube Twitter Printerest*

*et le blog de la tribu avec 180000 visiteurs/an*

Activité principale : distribution de produits étonnants, responsables liés à la nature et au bien être de la personne

Activité(s) secondaire(s) : ateliers pour tous : balades, anniversaires, ateliers découverte…

Nom du dirigeant : Nathalie Lefrout

Effectif total : 7 Effectif dans le service : /

1. **ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET ECONOMIQUE DE L’ORGANISATION**

##### **Environnement juridique**

Type d’organisation : ❑ publique ❑ privée

Forme juridique : le magasin est rattaché au groupe Nature et Découvertes dont la forme juridique est une Société Anonyme au capital de 57 409 800 €

Types de contrats de travail présents dans l’organisation : CDD / CDI

Durée hebdomadaire de travail : 35 h et temps partiel

Présence d’apprentis et diplômes préparés : BTS Alternance

1. **Environnement économique**

Secteur d’activité : ❑ primaire ❑ secondaire ❑ tertiaire

~~Production~~/ Distribution de : ❑ biens 🔿 durables 🔿 semi durables 🔿 non durables

❑ services 🔿 marchands 🔿 non marchands

Profil type de la clientèle : familles avec enfants, jeunes célibataires, besoins hédonistes et de dépassement de soi

Concurrence (directe / indirecte) : voir annexe 1

**C) Culture d'entreprise (en fonction de l’organisation)**

Les valeurs de l'entreprise : offrir le meilleur du monde dans un monde meilleur, l’humanisme, le commerce, l’audace, l’engagement, l’exigence (détails en annexe 2).

La responsabilité sociétale (RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises) : une politique d’achat responsable, la fondation Natures et Découverte (le client arrondit ses achats à l’euro supérieur et la différence est versée à la fondation).

paper-clip-98520_960_720[1]A présenter en annexe : tout document pertinent pour illustrer les propos (organigramme, zone de chalandise, étude de marché…)

Annexe 1 : la concurrence

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Organisation  étudiée | Concurrence directe | | Concurrence indirecte | | |
| Nom de l’organisation et/ou enseigne  Adresse | Nature et  Découvertes  24, place des Halles  67000 Strasbourg |  |  | Artisans du Monde  24, rue de la division Leclerc  67000 Strasbourg | Maisons du Monde  5, rue de la Haute Montée  67000 Strasbourg | Etc.. |
| Critères | | | | | | |
| Assortiment | Large et profond |  |  | Large et peu profond | Large et profond |  |
| Univers commercialisés  *(en rouge les univers non communs aux enseignes)* | Livres & loisirs  Jardin  **Outdoor**  **Optiques et astronomie**  Bien-être  Huiles essentielles & diffuseurs  Jeux Jouets  Bébé, Puériculture  Déco, maison & **météo**  Bijoux  Thé & épicerie  Mode et bagage  Cosmétiques et maquillage |  |  | Bien-être  Huiles essentielles & diffuseurs  Bijoux ethniques  Thé épicerie  Cosmétiques  Artisanat  Enfants  Déco & arts de la table  Bagagerie  Mode  Bien-être  Rangements  Loisirs  **Produits recyclés** | Vaisselle  Décoration Intérieure  **Tapis**  **Canapés/**  **Fauteuils**  **Meubles**  **Meubles enfants**  Meubles outdoor  **Linge de maison**  **Luminaires** |  |
| Marques | Marques nationales et marque propre |  |  | Marque propre | Marque propre |  |
| Prix |  |  |  | Plus cher | Aligné |  |
| Services & fidélisation | Livraison offerte  Clic & Collect  Retours gratuits  Carte club  Dégustation  Cartes cadeaux  Market Place |  |  | Boutique en ligne  Collecte de dons  Sensibilisa  tion à la rémunération des producteurs | Livraison  Retours gratuits  Catalogue et e-catalogue  Cartes cadeaux  Paiement en ligne |  |
| Cible | Clientèle citadine plutôt féminine de CSP +, âgée de 35 45 ans et des familles avec 2 enfante en moyenne de moins de 10 ans. Les clients sont attirés par les senteurs du magasin (marketing olfactif) |  |  | Familles sensibles à l’écologie et l’environne  ment.  CSP Moyen supérieur | Familles à la recherche d’un environne  ment cocooning.  CSP Moyen supérieur |  |

Annexe 2: Les valeurs de l’entreprise

**Les valeurs sociales et environnementales**

Il s’agit d’une entreprise certifiée qui répond aux normes les plus rigoureuses en matière d’impact social et environnemental.



**Humanisme**: « placer l’humain au cœur de tous »

**Commerce**: « agir pour et avec nos clients »

**Audace**: « oser prendre des risques »

**Engagement**: « donner du sens à toutes nos actions »

**Exigence** : « cultiver le sens du résultat »

Ces valeurs véhiculées par l’enseigne et les collaborateurs intègrent un protocole d’accueil qui met le client à l’aise et en confiance.

1. **LES OUTILS UTILISÉS AU SERVICE D'UNE STRATÉGIE OMNICANALE**

**L’élève précise les outils utilisés dans son organisation.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Outils** | **Description**  *(présentation de l’outil sélectionné par l’organisation et ses principales fonctions)* | **Finalités de l’outil** | | |
| **Satisfaction client**1 | **Fidélisation de la clientèle**1 | **Veille informationnelle**1 |
| Solution CRM | Via le club de fidélité « club Nature et découvertes » | **X** | **X** |  |
| Instagram | Espace collaboratif  https://www.instagram.com/natureetdecouvertes | **X** | **X** |  |
| Facebook | Outil de communication  https://fr-fr.facebook.com/pg/natureetdecouvertes | **X** | **X** |  |
| Site web | Site marchand  https://www.natureetdecouvertes.com | **X** | **X** | **X** |
| Intranet | Outil de communication interne |  |  |  |
| Ordinateur | Pour le personnel/logiciel de caisse |  |  | **X** |
| Forum/Blog/Newsletter | Partager des bons plans & créer une communauté  http://tribu.natureetdecouvertes.com | **X** | **X** |  |
| Autre /market place | Proposer un assortiment plus large à clientèle | **X** | **X** | **X** |

1 Cocher la ou les cases correspondantes