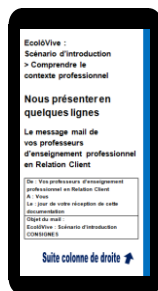


## Astuce mobile

Ajustez votre écran  
à chaque colonne



## EcolôVive : Scénario d'introduction > Comprendre le contexte professionnel

# CONSIGNES

**Le message mail de  
vos professeurs  
d'enseignement professionnel  
en Relation Client**

**De : Vos professeurs d'enseignement  
professionnel en Relation Client**

**A : Vous**

**Le : jour de votre réception de cette  
documentation**

**Objet du mail :**

**EcolôVive : Scénario d'introduction  
CONSIGNES**

Suite colonne de droite ➡

Bonjour,

Notre lycée vient d'établir un partenariat avec l'entreprise EcolôVive.

A présent, nous allons travailler pour cette entreprise.

Madame LAFIBRE, la cheffe d'entreprise, nous a envoyé des informations (voir son mail ci-dessous).

Afin que votre travail pour EcolôVive soit très efficace, vous devez bien comprendre et vous approprier cette documentation.

A cet effet, nous remercions chacun d'entre vous d'effectuer les tâches suivantes, dans l'ordre indiquez ci-dessous.

**1. Si vous avez accès à Internet :** pour découvrir la documentation EcolôVive, rendez-vous sur l'ENT > Menu bleu foncé : « Espace des classes » > Sélectionnez votre classe > cliquez sur l'onglet « Documents partagés » > cliquez sur l'onglet « Entreprise EcolôVive »

**2. Sur votre mobile ou sur ordinateur ou sur la version imprimée jointe, prenez connaissance de cette documentation avec méthode :**

- 2.1. Première lecture rapide de l'ensemble des documents (objectif : avoir une simple idée d'ensemble)
- 2.2. Deuxième lecture active (à savoir une lecture concentrée permettant de comprendre parfaitement le contenu en détail et de mémoriser simultanément un maximum d'informations).

**3. D'ici 2 jours :**

- **complétez le questionnaire en pièce jointe** (basez-vous bien sur la documentation fournie)
- **transmettez son contenu à votre professeur référent pour ce travail**
- **si vous avez des difficultés, lisez le document « Coup de pouce Questionnaire ».**

↙ Suite mail page suivante

4. **A la suite**, étudiez les réponses du questionnaire afin de vous autoévaluer (elles sont à consulter **APRES** votre réponse personnelle au questionnaire).

5. **Dans les 3 jours suivants**, rédigez un compte-rendu de votre étude du contexte professionnel d'EcolôVive.

**Utilisez pour cela le fichier joint « Compte-rendu d'activités ».**

A partir d'un ordinateur, vous pouvez remplir ce fichier sur Word ou OpenOffice. Sinon, recopiez ce document sur feuille.

6. Envoyez votre compte-rendu à votre professeur référent pour ce travail

(document Word, OpenOffice ou photo du document papier).

**Délais à prévoir : 5 jours maximum à réception de ce dossier-papier.**

7. Lorsque le compte-rendu corrigé vous sera transmis par votre professeur référent, **étudiez-le avec soin pour autoévaluer votre prestation et affiner votre bonne compréhension du contexte EcolôVive.**

**Tout au long de votre travail, si vous rencontrez des difficultés, contactez votre professeur référent pour ce travail.**

**Notez bien : les activités ci-dessous vous permettront de développer les compétences suivantes :**

*Compétences professionnelles :*

- 3A1. En amont du contact, rechercher et réunir l'information utile au contact
- 3C3. Etablir un compte-rendu, rendre compte à l'écrit

*Compétences transversales, entre autres :*

- Appliquer les consignes de travail
- Respecter les délais impartis
- A l'écrit, s'exprimer avec la qualité rédactionnelle attendue
- Développer son agilité numérique
- S'autoévaluer

Avec nos remerciements anticipés pour votre implication,  
Cordialement

Vos professeurs d'enseignement professionnel  
en Relation Client

----- Message original -----

**Sujet :** Notre partenariat

**Date :** aujourd'hui

**De :** ella.lafibre@EcolôVive.com

**Pour :** lycee@ent.auvergnerhonealpes.fr

Bonjour,

Dans le cadre de notre nouveau partenariat, j'ai le plaisir de vous transmettre la documentation présentant mon entreprise. Je vous enverrai prochainement la documentation supplémentaire nécessaire à l'étape d'élaboration des fiches-produits.

Vous remerciant pour votre action et au plaisir de contribuer à la formation de vos élèves,  
Bien cordialement

--

**Ella LAFIBRE**

**SARL EcolôVive**

**Cheffe d'entreprise**

**Suite colonne de droite** 



# ENTREPRISE

**Vous regardez ce document  
avec un mobile ?**

**Astuce !**

**Adaptez votre écran sur  
la largeur d'une colonne !**



**Forme juridique :**

**SARL au capital de 10 050 €  
SIREN 442 976 872**

**Siège :**

**27 place Bir Hakeim, 38000  
GRENOBLE  
contact@EcolôVive.com  
SIRET 442 976 872 00001**

**Nos magasins :**

**ZAC Cap 38, 38120 SAINT-EGREVE  
contact@EcolôVive-grenoble.com  
SIRET 442 976 872 00002**

**ZAC du Mas, 07100 ANNONAY**

**contact@EcolôVive-annonay.com  
SIRET 442 976 872 00002**

**ZAC Les Plaines, 26000 VALENCE**

**contact@EcolôVive-valence.com  
SIRET 442 976 872 00003**

**CC Chamnord, 73000 CHAMBERY**

**contact@EcolôVive-valence.com  
SIRET 442 976 872 00003**

**CC Grand Epagny, 74330 EPAGNY**

**contact@EcolôVive-valence.com  
SIRET 442 976 872 00003**

EcolôVive est une enseigne créée en 2004.

L'activité principale de notre entreprise est le commerce de détail dans l'univers du bio et de l'écologie auquel s'ajoute secondairement une offre de services.

Plus précisément, l'entreprise développe aujourd'hui un concept de ventes et locations reposant sur les valeurs de l'écologie et sur les nouvelles formes d'échanges :

- La vente de produits bio
- La vente de produits locaux
- La vente de produits éthiques
- La location de produits
- La vente de produits d'occasion
- Des prestations de stage pour apprendre à vivre en accord avec notre environnement

**Suite colonne de droite** ➔

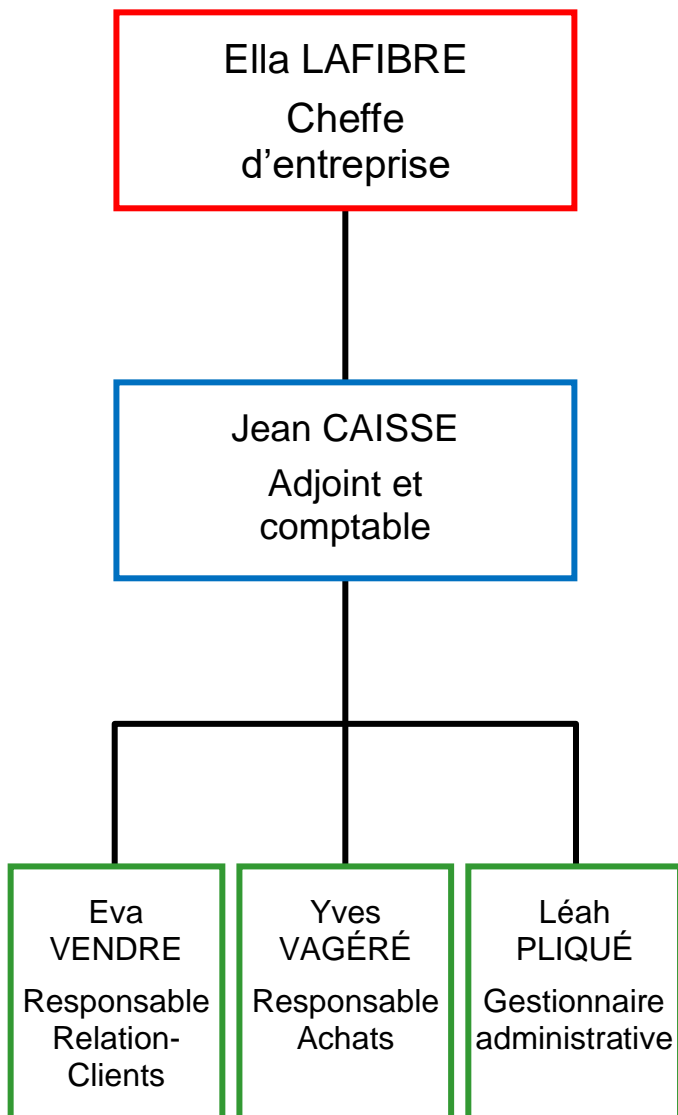
**Astuce mobile**

Ajustez votre écran  
à chaque colonne



Document **Ecol Vive**

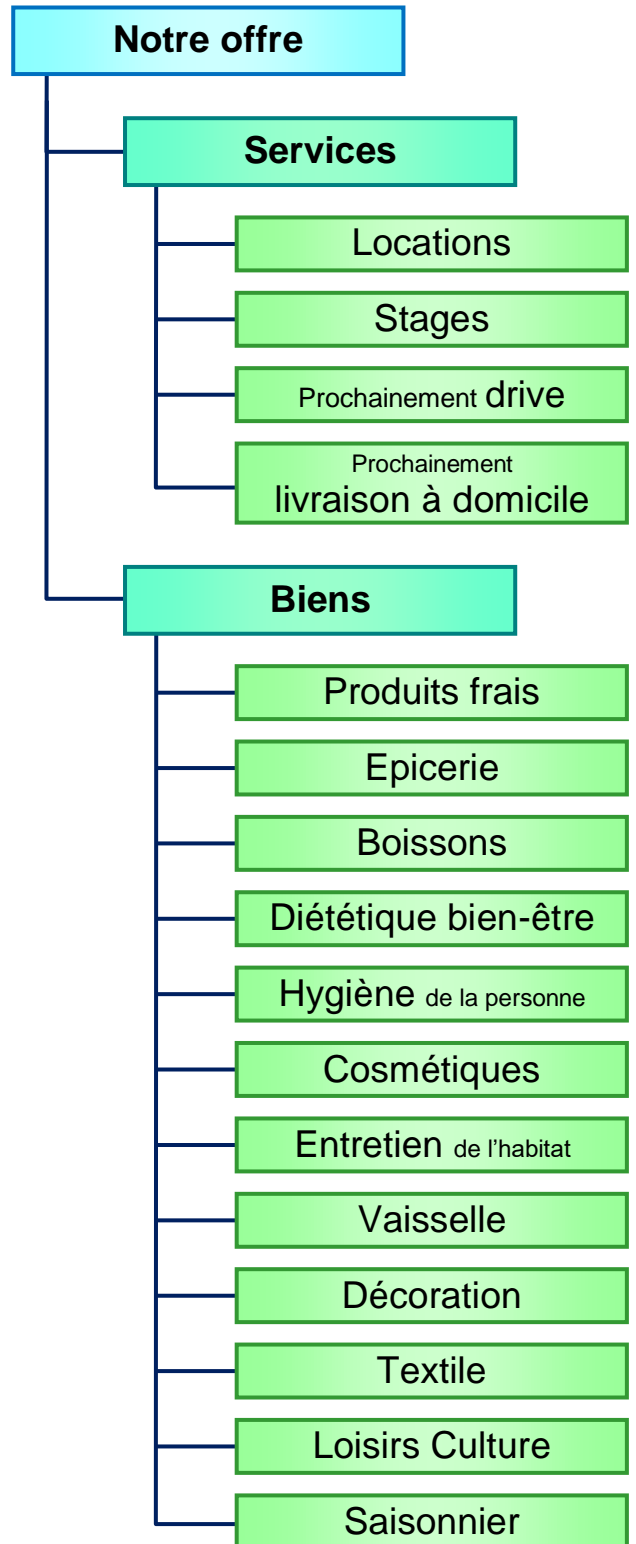
## Organigramme du siège d'EcolôVive



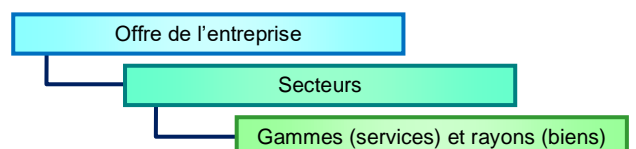
Suite colonne de droite ➔

Document **Ecol Vive**

## Segmentation de l'offre



### Légende :



**Mobile > Ajustez votre écran  
à chaque colonne**



Document **Ecol Vive**

## La commercialisation omnicanale de nos offres

*Les indications d'Ella LAFIBRE*

La commercialisation omnicanale de nos offres est en construction.

Nous avons actuellement **5 magasins** organisés en **commerce traditionnel**.

Leur taille est comprise **entre 400 m² et 2500 m²**.

L'offre diversifiée se répartit entre **l'alimentaire (environ 60 % de l'offre) et le non-alimentaire**.

Nos magasins se classent donc dans le **format des magasins multi-commerces**.

**A présent, notre priorité est la digitalisation de notre offre et de notre relation client.**

### Notre objectif : l'omnicanalité

intégrant, dans l'immédiat, **3 types de canaux de communication et de distribution** :

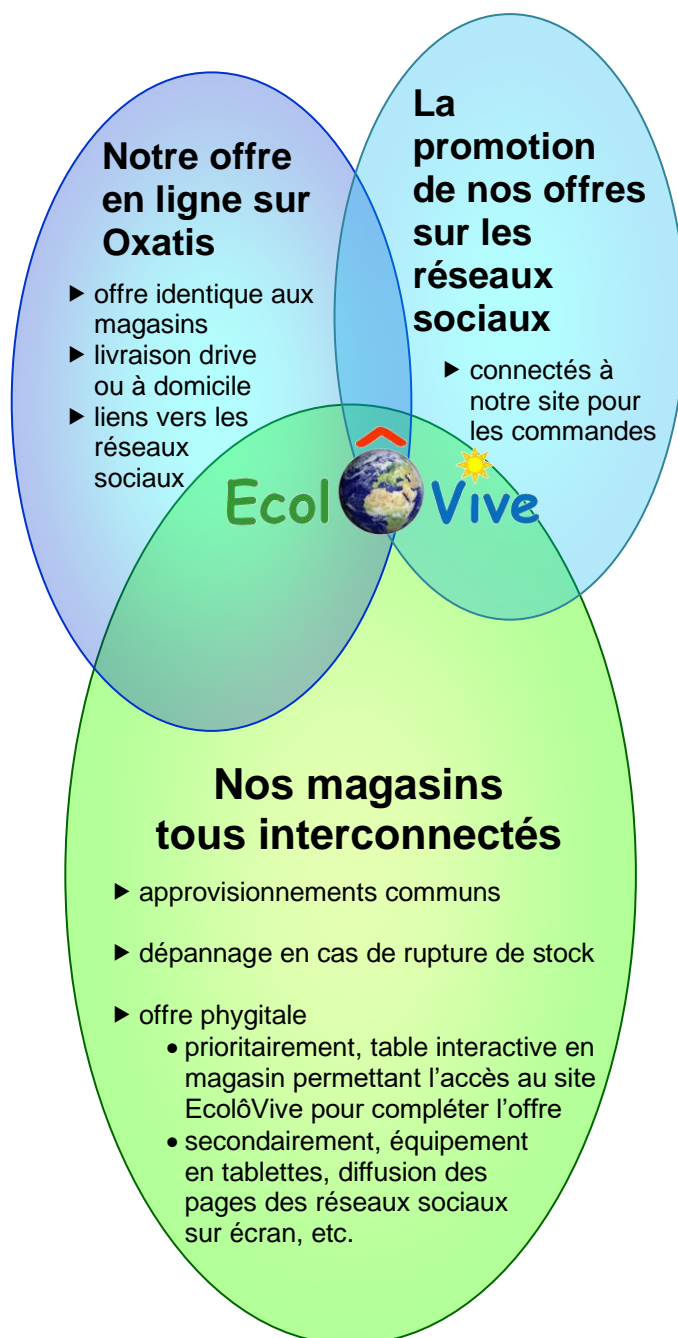
- nos **magasins équipés en outils phygitaux** (table interactive prioritairement) et en **service drive**
- notre **site de vente en ligne**, avec livraison par drive ou à domicile
- nos **publications sur les réseaux sociaux**.



**Suite colonne de droite** ➔

Document **Ecol Vive**

## Notre projet omnicanal en schéma



## Astuce mobile

Ajustez votre écran  
à chaque colonne



Document  **EcolVive**  
supplémentaire

**Lecture facultative**

## Nos choix pour vous servir

### *Le message d'Ella LAFIBRE, Cheffe d'entreprise*

Nous choisissons des produits bios en raison de leur production utilisant des procédés protégeant l'environnement et votre santé.

Nous commercialisons des produits locaux réduisant le transport, donc les émissions polluantes au bénéfice de tous.

Nous proposons des produits éthiques respectueux des conditions de vie de leurs producteurs.

Nous développons la location de produits de toutes sortes favorisant une utilisation optimale de chacun, adaptée à vos besoins.

En outre, nous vous proposons des stages parce que vivre en accord avec les valeurs humaines et écologiques nécessite un réel apprentissage. Vous accompagner dans cette nouvelle ligne de vie est notre choix, notre plaisir.

**Suite colonne de droite** 

Document  **EcolVive**  
supplémentaire

**Lecture facultative**

## Histoire de l'entreprise

En 1976, Monsieur et Madame LAFIBRE ont ouvert une supérette de 250 m<sup>2</sup> dans la ville de Grenoble, aujourd'hui siège d'EcolVive.

En une décennie, le point de vente, alors indépendant, est passé à une taille de supermarché (410 m<sup>2</sup>).

En 1989, le couple s'est franchisé auprès d'une grande enseigne française de la distribution.

11 ans plus tard, la fille des gérants reprend l'affaire de ses parents à l'occasion de leur départ à la retraite.

En 2004, elle décide le changement complet du concept, redevient totalement indépendante (contrat de franchise rompu) et passe au bio, essentiellement alimentaire. C'est à ce moment-là qu'elle crée son enseigne « EcolVive ». Elle s'associe également à « GVA », le groupement volontaire d'achats bio. Face à la demande des clients, elle opte, en 2007, pour une croissance interne de son entreprise. La surface de vente passe de 410 m<sup>2</sup> à 1100 m<sup>2</sup>. L'assortiment se diversifie alors en faveur du non alimentaire (vaisselle, textile...). Les prestations de services marchands (locations, stages) s'ajoutent en 2010.

De 2013 à 2019, cette patronne entreprenante, récompensée par un chiffre d'affaires en progression lente mais constante, fait le pari d'une croissance externe. Elle rachète ainsi 4 magasins bios dans les villes d'Annonay, Valence, Chambéry et Epagny.

Aujourd'hui, l'entreprise EcolVive comprend 5 magasins.

Alertée par les changements des choix de consommations à l'échelle locale et mondiale, la cheffe d'entreprise travaille à un nouveau projet qui révolutionnera son commerce et les métiers de ses employés : la digitalisation de l'offre au profit d'un concept omnicanal.

## Document Ecol Vive

### Partenariat : notre choix solidaire

*Les indications d'Ella LAFIBRE  
Cheffe d'entreprise*

Soucieux de participer à la formation des jeunes générations, nous avons choisi de collaborer étroitement avec votre lycée pour construire la digitalisation omnicanale de notre offre.

#### Nos priorités :

- Proposer notre offre en ligne sur un site de e-commerce avec livraison par drive et à domicile
- Développer un lien privilégié et omnicanal avec notre clientèle à travers les réseaux sociaux



Suite colonne de droite ➡

## Document Lycée

### A l'attention de l'élève : Votre poste et vos fonctions

Vous êtes en formation en lycée professionnel sur les postes d'employés de la Relation client.

Notre lycée est en partenariat avec l'entreprise EcolôVive.

***Il vous appartient donc de  
répondre aux missions confiées  
par l'entreprise EcolôVive à notre lycée.***

Celles-ci vous seront diffusées, au fur et à mesure, par mails, notes de service, plannings de travail, etc. par le biais de vos professeurs d'enseignement professionnel.

De la qualité de votre travail dépendra, en partie :

- l'adaptation réussie de l'entreprise EcolôVive à la digitalisation de la relation client
- donc la performance future de l'entreprise
- consécutivement, la préservation des emplois de ses salariés à long terme.

***En conséquence, merci de vous  
investir dans vos missions  
au bénéfice de votre formation  
personnelle d'une part,  
de cette entreprise et de  
son personnel, d'autre part.***

# Document



## Le programme à court terme convenu entre notre lycée et l'entreprise

- Etape 1.** **Construction de fiches-produits vendeurs** sur support Word ou Open Office. Prévoir des fiches pour les produits EcolVive, les services de location et de stage, mais également sur les valeurs de l'entreprise (tableaux C-A-P sur les produits bios et leurs labels, les produits locaux, le commerce équitable, la location de produits en remplacement de l'achat, la revente de produits d'occasion).
- Etape 2.** **Elaboration de fiches-articles clients e-commerce** correspondant à chacune des fiches-produits précédentes ; propositions à réaliser sur support Word, Open Office ou papier puis à soumettre à l'entreprise avant la mise en ligne.
- Etape 3.** **Mise en ligne des offres sur le nouveau site de e-commerce d'EcolVive** (le site ne sera pas encore ouvert au public).
- Etape 4.** **Détermination des ventes complémentaires** entre les offres sur support Word, Open Office, papier ou sur carte mentale ; A l'issue, création des liens correspondants sur le site.

## Le programme à court terme convenu entre notre lycée et l'entreprise *suite*

- Etape 5.** **Elaboration de la page sur le RGPD** pour le site de e-commerce EcolVive (proposition rédigée sur support Word, Open Office ou papier, à soumettre à l'entreprise).
- Etape 6.** **Mise en ligne de la page-web RGPD** sur le site de e-commerce EcolVive.
- Etape 7.** **Proposition de promotion du nouveau site** de e-commerce EcolVive et de ses produits **sur les réseaux sociaux** (proposition rédigée sur support Word, Open Office ou papier, à soumettre à l'entreprise).
- Etape 8.** **Mise en ligne des pages sociales** puis **création des liens avec le site de e-commerce EcolVive**.
- Etape 9.** EcolVive assurera **l'ouverture au public de son nouveau site de e-commerce et de ses pages sociales**.
- Etape 10.** EcolVive confie au lycée le **démarchage téléphonique des clients EcolVive et de prospects** pour la promotion de sa nouvelle offre omnicanale (site, réseaux sociaux et équipement phygital des 5 magasins).
- Etape 11.** EcolVive confie au lycée la **gestion de la vente par téléphone et de la vente en ligne** de ses offres.

*Ce programme est susceptible d'évolutions en fonction du contexte, en accord avec les parties.*

**Suite colonne de droite** 