

# JEU DE ROLE VENTE SERVICES NETTOYAGE de SOLS pour Master Marketing IGR 2021

BRET'NET  
ZA la halte  
35150 VERN/SEICHE  
<http://www.bretnet.fr>

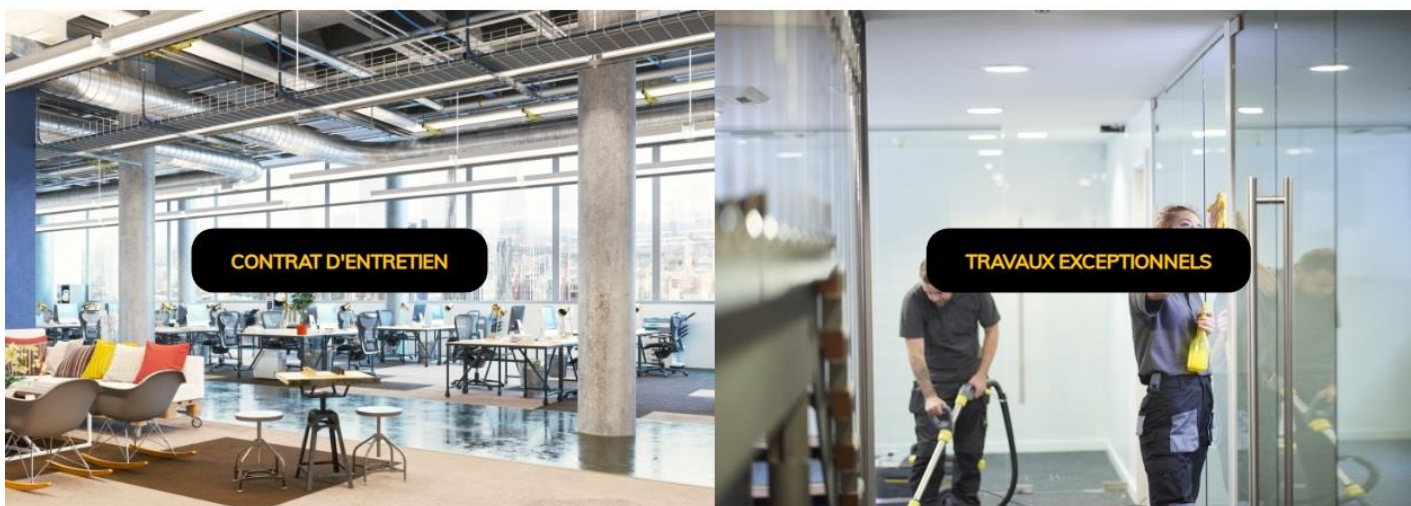
Activité : nettoyage industriel, dégraissage,  
mécanique, lessivage sols, vitrerie  
Effectif: 55 salariés  
Force de vente :3



## Contexte commercial

BRET'NET a été créée en 2005 par Mr Patrick CLINE, lui-même ancien dirigeant d'un CAT pendant 10 ans, comme entreprise d'insertion sur toutes les activités de nettoyage. Il s'est donné l'objectif de proposer à ses employés des formations à la conduite d'équipements mécaniques en usage croissant dans les professions du nettoyage industriel. BRET'NET a investi de ce fait sur de nouvelles machines autolaveuses (voir fiche jointe). Cette politique d'investissements qui apporte à la fois des avantages de productivité et des opportunités d'emploi de qualité pour les employés, s'est révélée efficace.

## NOS PRESTATIONS

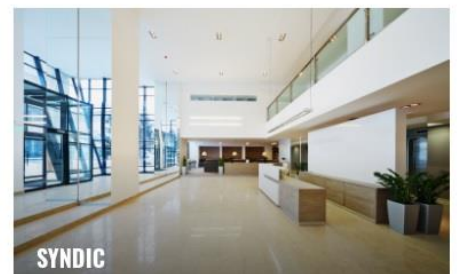


Aujourd'hui, l'entreprise a une cinquantaine de salariés (5 permanents et **45 employés sous contrat d'insertion**). Elle a un taux satisfaisant de sorties positives de ces derniers en particulier grâce aux qualités d'organisation et aux compétences acquises dans la conduite d'équipements performants. Elle a obtenu la confiance de clients (voir références plus bas). Elle entreprend une démarche de labellisation de qualité (normes ISO).

Les investissements réalisés l'amènent à rechercher des clients ayant de grandes surfaces à entretenir. Son désir est de développer des relations de confiance avec de grandes entreprises notoires capables d'asseoir son image. La demande d'offre de service de CARREFOUR MARKET entre bien dans cet objectif.

## NOS CONTRATS D'ENTRETIEN

Chronopropre accompagne quotidiennement les entreprises privées et les institutions publiques dans leur démarche d'amélioration du niveau de propreté de leurs locaux.



### Concurrence :

BRET'NET a à prendre en compte à ce niveau la concurrence de grands groupes comme **SAMSIK**, **SERENET**, **NETPLUS** ... mais aussi de petits artisans qui proposent leurs services à petits prix sur des activités très diversifiées. La différence est alors à rechercher sur les services (proximité, disponibilité, qualité de la relation client) et éventuellement sur sa qualité d'entreprise solidaire, ceci entrant de manière croissante dans les politiques de RES des grands groupes d'entreprises.

### L'organisation de travail chez BRET'NET

Sa dimension de PME et les nécessités d'encadrement d'une entreprise d'insertion ont amené BRET'NET à répartir son effectif en petites équipes encadrées par des chefs d'équipe sous le contrôle qualitatif d'inspecteurs en contact avec les clients (gestion des réclamations).

#### **Rôle du chef d'Equipe**

Le chef d'équipe est le patron de son chantier. Armé d'une solide formation technique et d'organisation, il est responsable de son équipe et sa tenue, de l'approvisionnement en produits et fournitures et du suivi du parc matériel. Il dispose d'un budget pour faire face instantanément aux demandes spéciales du

chantier. Son salaire est partiellement indexé sur la qualité des prestations et la rigueur de tenue des chantiers dont il est chargé.

### **Rôle de l'inspecteur ou chef de secteur**

La société BRET'NET assure un contrôle systématique des chantiers par ses inspecteurs. Ces contrôles sont effectués en fonction de la périodicité de l'intervention. A l'issue de ce contrôle, l'inspecteur contacte les responsables concernés chez le client pour en commenter les résultats. Par ailleurs, un carnet de bord est remis au client sur lequel il a la possibilité de faire part de ses observations.

### **L'organisation des chantiers et l'engagement qualité**

BRET'SERVICES associe le chef de chantier à la proposition de services et à la négociation de ses conditions. Les prestations à effectuer sont détaillées par grandes familles (sols, mobiliers, vitrages, radiateurs, autres objets, évacuation des déchets...) avec l'indication des matériels utilisés et des temps de travail à prévoir. Un planning général des interventions et une définition précise des postes (fiche de poste) est établi à chaque ouverture de chantier et une check-list des opérations est remis à l'inspecteur afin d'opérer les contrôles qualitatifs.

Pour atteindre ces objectifs de qualité, BRET'NET axe sa stratégie dans trois directions :

- La **formation du personnel** ;
- **L'investissement dans du matériel performant**
- La mise en place d'un **service qualité et de contrôles**

Le respect des délais et l'observation stricte des règles de sécurité étant les éléments complémentaires indispensables à cet engagement de prestation haut de gamme.





**Matériel et fournitures nécessaires à l' exécution des travaux de nettoyage de surfaces de taille moyenne (2500 m2) comme les supermarchés**

La relation entre l'apparence du sol et les ventes de magasins de détail et des grandes surfaces est clairement établie = le « marketing sensoriel ».

Conserver toujours des sols étincelants qui vous permettront de garder une longueur d'avance sur la concurrence.

Idéal pour les supermarchés, les espaces publics de moyenne et grande superficie

**Un contrôle systématique**

La société BRET'NET assure un **contrôle systématique des chantiers** par ses inspecteurs. Ces contrôles et essais sont effectués par l'inspecteur, en fonction de la périodicité de l'intervention pour tous les clients sous contrat d'abonnement.

Ces contrôles sont effectués au final, **en présence du client** qui signe le bon s'il est satisfait de la prestation.

<b>Intervention</b>	<b>Contrôle</b>
Journalière	bihebdomadaire
3 fois par semaine	hebdomadaire
2 fois par semaine	hebdomadaire
hebdomadaire	bimensuel
bimensuel	mensuel

**FICHE CONTRÔLE QUALITE DE NETTOYAGE**

NOM DE L'INSPECTEUR :

SITE :

NOM DE LA FEMME DE MENAGE :

DATE :

TRAVAUX	BIEN	MOYEN	MAUVAIS	TRAVAUX	BIEN	MOYEN	MAUVAIS
<b>BUREAUX</b>				<b>HALL D'ACCUEIL ET CIRCULATIONS</b>			
DEPOUSSIERAGE MOBILIER				DEPOUSSIERAGE DU MOBILIER			
TELEPHONES				TRACES DE DOIGTS SUR LES PORTES			
EQUIPEMENT INFORMATIQUE				SOLS CARRELAGE			
TRACES DE DOIGTS SUR LES PORTES				SOLS MOQUETTE			
SOLS CARRELAGE				SOLS PLASTIQUE			
SOLS MOQUETTE				POUBELLES			
SOLS PLASTIQUE				CENDRIERS			
REBORDS FENETRES				RAMPES D'ESCALIER			
POUBELLES				<b>SANITAIRES OU VESTIAIRES</b>			
CENDRIERS				NETT ET DESINFECTON DE L'EQUIPEMENT			
PLINTHES, PRISES, INTERRUPTEURS				TRACES DE DOIGTS SUR LES PORTES			
DESSUS D'ARMOIRE				FAIENCE			
<b>PROTECTION INDIVIDUELLE</b>				SOLS CARRELAGE			
BLOUSE				SOLS PLASTIQUE			
CHAUSSURES DE SECURITE				MIROIRS			
<b>COMMUNS A TOUS LES LOCAUX</b>				NETTOYAGE DE LA ROBINETTERIE			
TOILES D'ARAIGNEES				<b>HORAIRES</b>			
AERATION DES LOCAUX				REGULARITE			
ETAT DU MATERIEL							
ETAT DU LOCAL				REMISE EN PLACE DU MOBILIER			
<b>COMMENTAIRES SUR LA PRESTATION</b>							

SIGNATURE DE L'INSPECTEUR

SIGNATURE DE LA FEMME DE MENAGE :

## Tarifs et Cadences / entretien des sols :

Opération	Cadence
Nettoyage des bureaux : <ul style="list-style-type: none"><li>• Vidage corbeille. Essuyage mobilier</li><li>• Equipement informatique</li><li>• Nettoyage sanitaire + aspirateur sols</li></ul>	<b>200 m2 par heure</b>
Nettoyage manuel des surfaces encombrées (autour des gondoles) inaccessibles à l'auto-laveuse	<b>300 m2 par heure</b>
Nettoyage par l' <b>auto-laveuse</b>	<b>1000 m2 par heure</b>

## Conditions commerciales :

Les devis de prestations sont établis sur les bases suivantes :

- **coût horaire H. T : 30 €** (incluant les consommables et l'amortissement des matériels)
- **majoration de 20 % pour horaire de nuit (de 22 H à 5 H)**
- **calcul du prix mensuel: prix hebdomadaire x 4,25 ( nombre moyen de semaines dans un mois)**

En général les travaux sont effectués du lundi au samedi soir ( 6 jours/7).

- Tout contrat est conclu pour une **durée minimum d'un an**, renouvelable par tacite reconduction.
- Remise exceptionnelle de 5 % pour tout abonnement incluant l'entretien de la surface de vente et les bureaux.
- Règlement mensuel à réception de facture.

## Des références dans différents secteurs d'activité;

### **Agro-alimentaire**

- Salaisons CLERMONT

### **Banques**

- Biscuiterie KEROLER
- Crédit Mutuel de Bretagne sur toute la région
- Agence du Crédit Coopératif ( Rennes)

### **Industrie**

- Alarmes DELTADORE
- Automatismes industriels AUTO-INDUS

### **Santé**

- Hôpital sud de Rennes
- Clinique de la Sagesse

### **Collectivités**

- Ecole d'agriculture
- Différentes mairies

## FICHE PROSPECT

NOM: DURAND Claude

Fonction: directeur du magasin **CARREFOUR MARKET**

Adresse: ZA de Gros Chaland 35380 BETTON TEL: 02.99.55.12.34

**Lors de l'entretien téléphonique, Mr Durand a donné les informations suivantes:**

- L'agrandissement du magasin répond à une évolution des marchés
- La superficie passe de 1000 m<sup>2</sup> à 1500 m<sup>2</sup>
- Le magasin rénové sera inauguré le 01 décembre 2020.
- Il recherche une solution efficace pour le nettoyage de la surface de vente
- L'entretien des linéaires est effectué par les employés chargés de leur merchandising
- Le nettoyage des surfaces vitrées est actuellement assuré par une salariée du magasin

Mr DURAND a souligné l'importance d'un travail soigné : l'impression de propreté (en particulier l'évacuation de tout déchet) a une incidence sensible sur les ventes (marketing sensoriel).

Le ménage se faisant en grande surface en dehors des horaires d'ouverture, il demande des agents de propreté