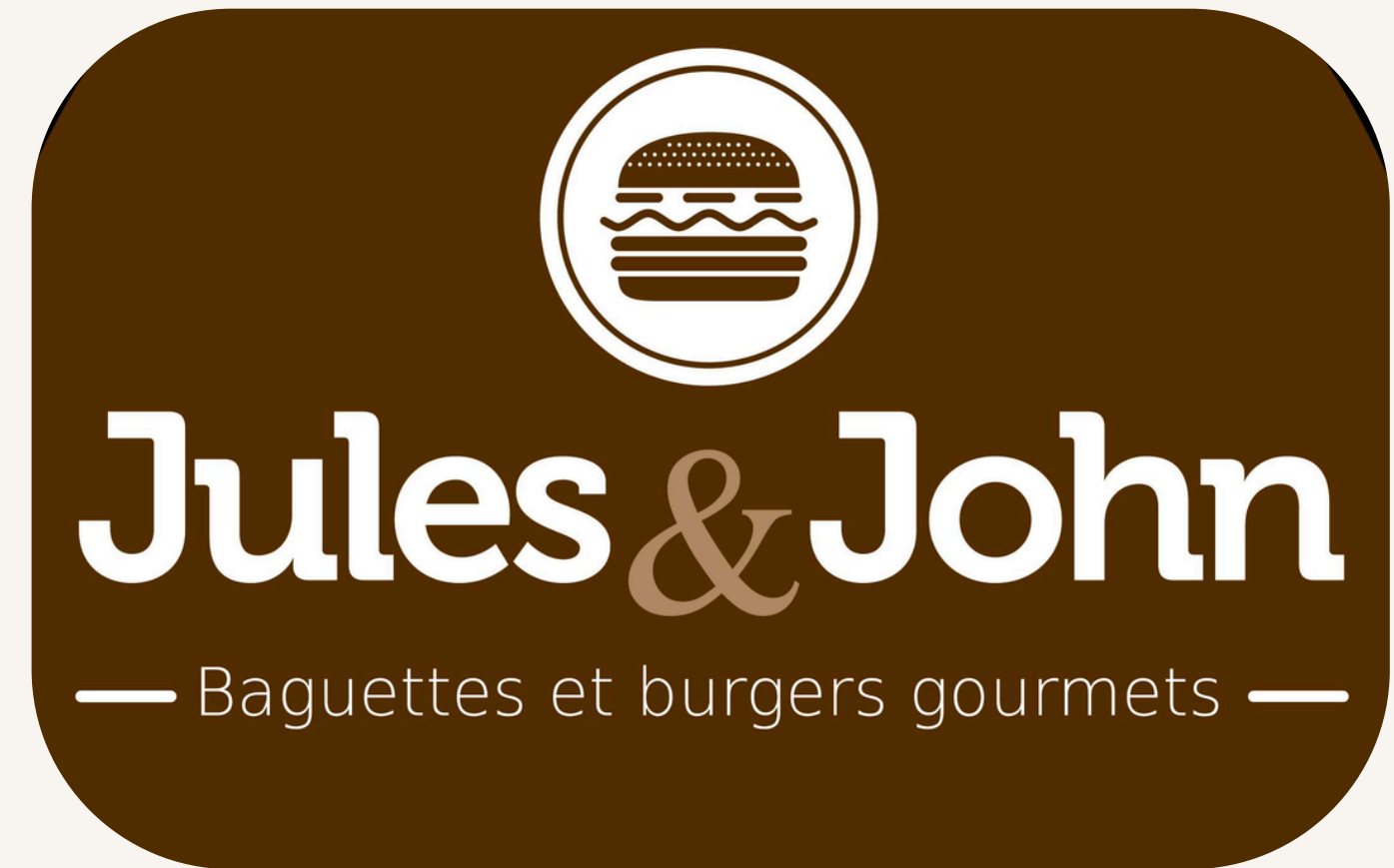


SAE MARKETING

BORE CLEMENT
CARLAT PAUL
MARCON LOIC



SAE MARKETING

SOMMAIRE



2.1 PLAN DU DIAGNOSTIC

2.2 DIGNOSTIC EXTERNE

- A MACROÉCONOMIE ET CONSOMMATION
- B MICROÉCONOMIE ET MARCHÉ LOCAL
- C SITUATION DU MARCHÉ ET DU RÉSEAU
- D CONTEXTE POLITIQUE, TECHNOLOGIQUE ET ÉCOLOGIQUE

2.3 DIAGNOSTIC INTERNE DE L'UC

- A ENQUÊTE DE SATISFACTION
- B ENQUÊTE CLIENTS MYSTÈRES
- C ENTRETIENS AVEC LES MANAGERS
- D SYNTHÈSE DES F&F

CONCLUSION + PROBLÉMATIQUE

CARLAT PAUL
BORE CLEMENT
MARCON LOIC

2.1 Plan du diagnostic

Objectif

L'analyse: Mesurer la satisfaction client et les décisions managériale

Conseiller: Développer une stratégie en adéquation à cette analyse

Étapes

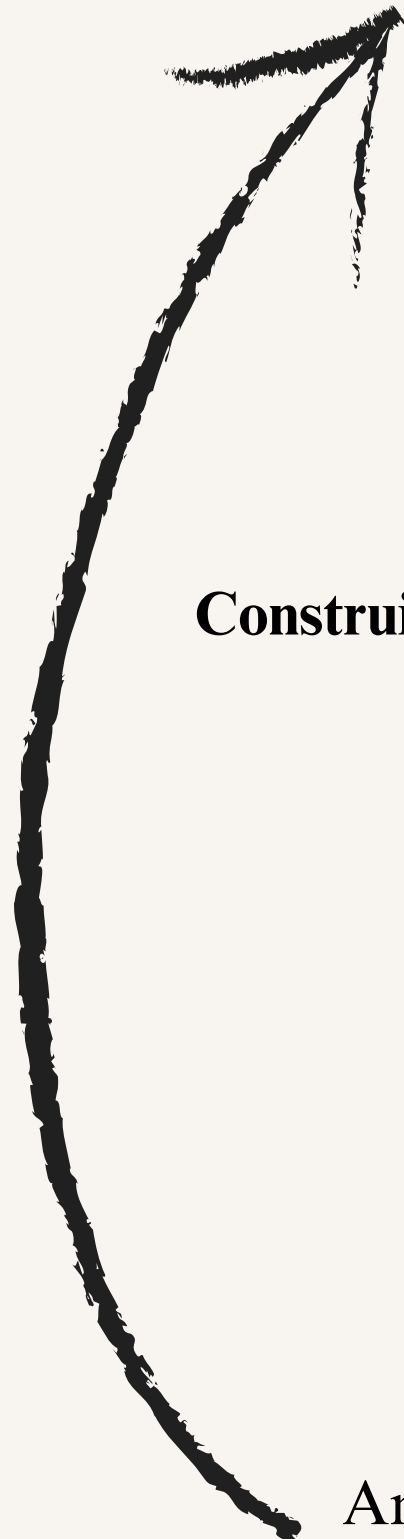
Construire: La création d'un formulaire questionnant les consommateurs & un entretien adéquat pour la directrice

Questionner : Sur place, /mail et en entretien



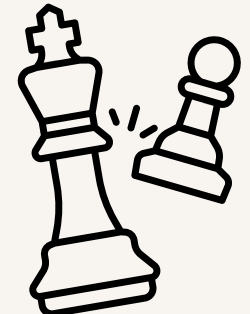
= **Actions**

Étude terrain : Sur place, /mail et en entretien

Analyse des résultats et développement d'un diagnostique



A/ M&O MACROÉCONOMIE ET CONSOMMATION

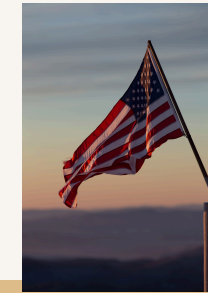
Menaces	Opportunités 
<p>Charges : coûts d’approvisionnement (prix des matières premières) et des charges d’exploitation (énergie, salaires, loyers), pénurie de main-d’œuvre →En 2022, 1 201 fermetures d’établissements</p> 	<p>Offre: Marché des fast Food : + 12% en 2023 Restauration rapide 55% de la restauration</p>
	<p>Organisation d’événements culinaires</p>
<p>Diversifications et innovation des acteurs (bk/kfc)</p>	<p>Demande : Depuis 2019, le prix moyen en restauration a bondi de 8 %,</p>
<p>Concurrence:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2022 48 300 établissements, • Aujourd'hui, plus de 52 500 • x2 en 10 ans 	<p>Les clients sont sensibles à ce type de produits → 30 % des clients .</p>
<p>Réglementations sanitaires (normes HACCP) Politiques écologiques</p>	<p>La montée en puissance de la livraison à domicile et de la vente à emporter contribue également à cette évolution → 50%</p>

B/ Microéconomie et marché local

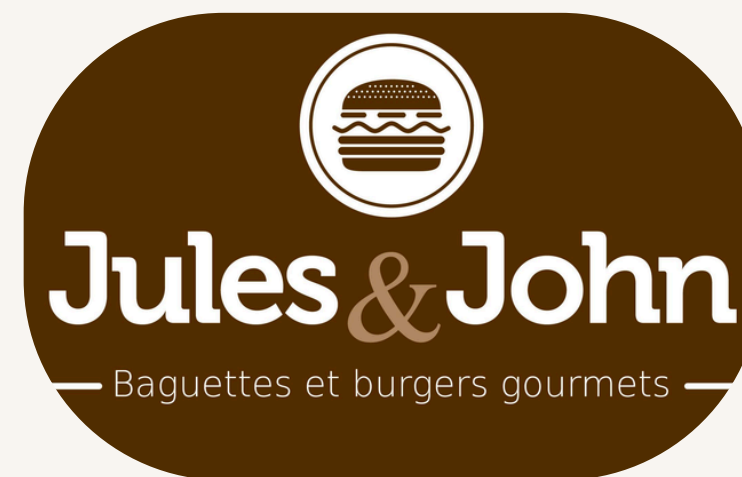
Forces	Faiblesses
L'enseigne à forte notoriété tant au niveau national qu'au niveau local (62% en notoriété guidée)	Peu de notoriété spontanée
Emplacement stratégique	Concurrence accrue dans le secteur
+ de 20 offres disponibles	Manque d'utilisation de technologies modernes pour les commandes
Personnel amical et accueillant 😊	Manque d'organisation dans la préparation (min 25mn) ⌚ Difficulté à gérer les heures de pointe ⌚ (+ de 40mn) ⌚
Horaires d'ouvertures 🕒	Système de fidélité
Innovation dans les menus 📄	Innéficacité des moyens de communications(11%)
	Manque de collaboration et d'évènements auprès des écoles/ bars... 🤝
	Menu limité en options véganes et végétariennes 🥗

C/M&O situation du marché et du réseau

MARCHÉ TRÈS CONCURRENTIEL:
MCDO, KFC, BK... PRIX-



PRIX- SUR LE MARCHÉ DU FAST
FOOD



POSITION FAIBLE: JULES & JOHN,
DOIT S'APPUYER SUR SON
CONCEPT UNIQUE ET SA
DIFFÉRENCE POUR SE DÉMARQUER
ET ATTIRER UNE CLIENTÈLE
LOCALE.

MARCHÉ "AMÉRICANISÉ" = PEU
DE BURGER LOCAL

D/ Contexte Technologique et Écologique

Politique,

Jules & John

— Baguettes et burgers gourmets —

POLITIQUE



ORIENTATION CLIENT : OFFRIR UNE
EXPÉRIENCE HYBRIDE MÉLANT QUALITÉ
FRANÇAISE ET RAPIDITÉ AMÉRICAINE.

ENGAGEMENT QUALITÉ : UTILISATION
D'INGRÉDIENTS FRAIS ET SOUVENT LOCAUX,
AVEC UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA
SATISFACTION CLIENT.

STRATÉGIE LOCALE : ADAPTATION DES MENUS
ET DES OFFRES EN FONCTION DES ATTENTES
ET DES SPÉCIFICITÉS DE CHAQUE MARCHÉ,
COMME PAR EXEMPLE "L'Auvergnat"

TECHNOLOGIQUE



NUMÉRISATION:

CLICK AND COLECT, UBER, BORNE DE
COMMANDE ET UTILISATION DES RÉSEAUX
SOCIAUX
CRÉATION D'UNE APPLICATION POUR
ENCOURAGER À LA FIDÉLITÉ

ÉCOLOGIQUE



RÉDUCTION DES DÉCHETS :

UTILISATION DE MATÉRIAUX RECYCLABLES
POUR LES EMBALLAGES ET ENCOURAGEMENT
DE PRATIQUES ÉCORESPONSABLES.

APPROVISIONNEMENT LOCAL :

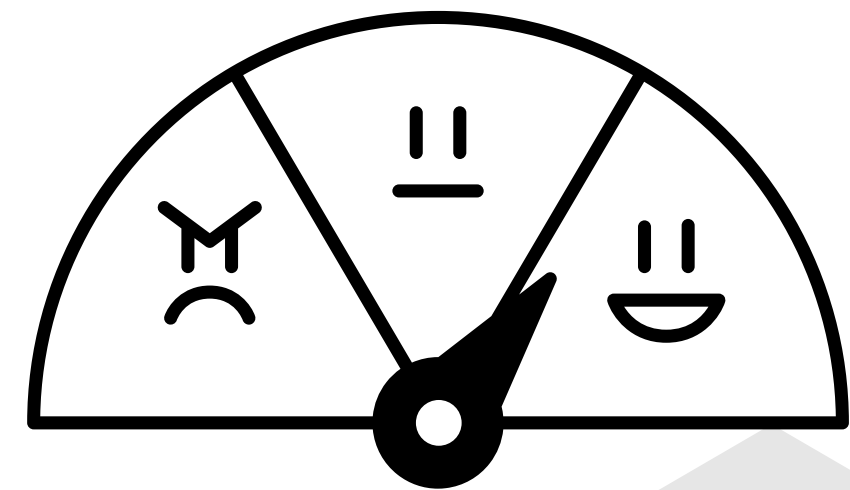
PARTENARIATS AVEC DES PRODUCTEURS
LOCAUX POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE
CARBONE ET SOUTENIR L'ÉCONOMIE
RÉGIONALE.



A/ ENQUETE DE SATISFACTION



- 1/ Combien de fois venez vous à J J ?
- 2/ A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?
- 3/ L'idée d'aller à J&J est une idée agréable ? (notez de 1 Pas du tout d'accord à 5 Tout à fait d'accord)
- 4/ Si certains de mes amis devaient manger un fast food je recommanderais J&J (note de 1 Pas du tout d'accord à 5 Tout à fait d'accord)
- 5/ Les produits servis ont un bon rapport qualité/prix
- 6/ Les produits servis sont de meilleures qualités que ceux de la concurrence
- 7/ L'ambiance de J&J est chaleureuse
- 8/ Le personnel est agréable avec moi
- 9/ Parmi ces propositions lesquelles est pour vous la plus intéressante ?
- 10/ De 1 à 10 quelle note donneriez-vous à J&J en général ?



2 - Venez vous à J&J ? / 11 - De 1 à 10 quelle note donneriez-vous à J&J en général ?

De 1 à 10 quelle no... → Venez vous à J&J ? ↓	Non-réponse		Mod1		Mod2		hg		hjk		g		g_2		g_3		g_4		gg		g_5		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff. %	
Plusieurs fois par semaine	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Une fois par semaine	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%	0	0%	0	0%	5	100%
Une fois toute les deux semaines	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	16,7%	2	33,3%	2	33,3%	1	16,7%	0	0%	6	100%
Une fois par mois	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%	0	0%	4	100%
Moins d'une fois par mois	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	3	100%

2 - Venez vous à J&J ? / 9 - Le personnel est agréable avec moi (notez de 1 Pas du tout d'accord à 5 Tout à fait d'accord)

Le personnel est ag... → Venez vous à J&J ? ↓	1 Pas du tout d'accord		2 Pas d'accord		3 Plutôt d'accord		4 D'accord		5 Tout à fait d'accord		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Plusieurs fois par semaine	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Une fois par semaine	0	0%	0	0%	2	40%	1	20%	2	40%	5	100%
Une fois toute les deux semaines	0	0%	0	0%	2	33,3%	3	50%	1	16,7%	6	100%
Une fois par mois	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	3	75%	4	100%
Moins d'une fois par mois	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	3	100%

3 - A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ? / 2 - Venez vous à J&J ?

Venez vous à J&J ? → A quelle catégorie ... ↓	Plusieurs fois par semaine			Une fois par semaine			Une fois toute les deux semaines			Une fois par mois			Moins d'une fois par mois			Total	
	Eff.	% Obs.	Ecart	Eff.	% Obs.	Ecart	Eff.	% Obs.	Ecart	Eff.	% Obs.	Ecart	Eff.	% Obs.	Ecart	Eff.	% Obs.
Étudiants	0	0%		0	0%		1	100%	+ PS	0	0%		0	0%		1	100%
Agriculteurs exploitants	0	0%		1	100%	+ PS	0	0%		0	0%		0	0%		1	100%
Employés	0	0%		1	16,7%		3	50%		2	33,3%		0	0%		6	100%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprises	0	0%		0	0%		2	100%	+ S	0	0%		0	0%		2	100%
Ouvriers	0	0%		1	50%		0	0%		1	50%		0	0%		2	100%
Cadres	0	0%		1	33,3%		0	0%		0	0%		2	66,7%	+ TS	3	100%
Professions intermédiaires	1	50%	+ S	1	50%		0	0%	- PS	1	50%		1	50%		4	100%
Sans emploi	0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	100%
Total	1	5,0%		5	25,0%		6	30,0%		4	20,0%		3	15,0%		19	100%

B/Enquête client mystère

- **Scénario**
- **Différents éléments de satisfaction:**
 - l'accessibilité
 - l'accueil
 - connaissance des produits
 - amabilité du personnel
 - rapidité de service
 - qualité de nourriture
 - ambiance



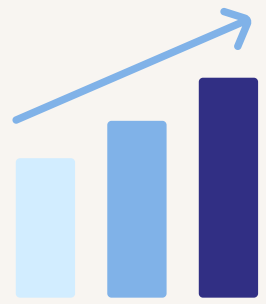
Grille d'évaluation



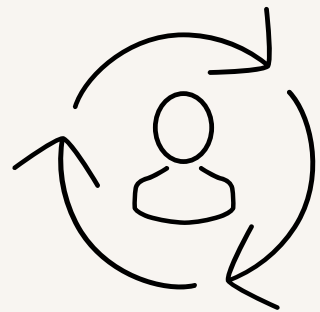
Jules & John
— Baguettes et burgers gourmets —

Domaine évalué	critères évalués	Très satisfaisant	assez satisfaisant	peu satisfaisant	pas du tout satisfaisant
Accessibilité	Emplacement établissement	X			
	Horaires d'ouverture		X		
	Facilité de stationnement	X			
Accueil	Amabilité		X		
	Disponibilité		X		
	Renseignements			X	
Personnel	Compétences			X	
	Conseils			X	
	Courtoisie		X		
Offre	Prix pratiqués		X		
	Choix		X		
	Présentation			X	
	Attente				X
	Qualité	X			
Ambiance générale	Propreté	X			
	Eclairage		X		
	Confort	X			
Evaluation globale			X		

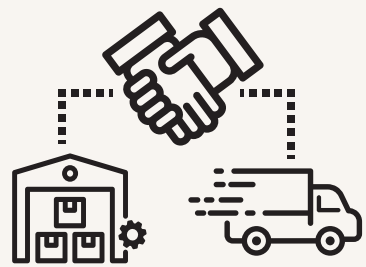
C/Points clés abordés avec la directrice générale du Jules & John Tarbes



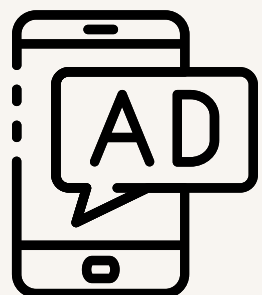
- **Projet d'amélioration de l'établissement pour 2025:**
améliorer le design de la salle pour faire face à la concurrence car restaurant qui date de 2017



- **Autres fonctions que directrice**
Mme Lesec est également une associée du groupe Crescendo Restauration donc elle est également décisionnaire au siège



- **Fournisseurs :**
Fournisseurs français et non locaux du Sud-Ouest comme c'était le cas il y a quelques années en raison de l'implantation de Jules & John un peu partout en France. Ancien fournisseur local de viande : Arcadie



- **manque de notoriété auprès des étudiants**
Aucune école n'est encore venue démarcher l'établissement pour des partenariats / réductions étudiantes ou autre...

D/ Synthèse

SWOT

Forces

- Forte notoriété guidée
- Emplacement stratégique.
- offres variées.
- Personnel accueillant.
- Horaires flexibles.
- Innovation dans les menus.

- Croissance du marché fast-food
- Augmentation de la demande .
- Livraison/vente à emporter
- d'événements culinaires.

Opportunités

Faiblesses

- NOTORIÉTÉ SPONTANÉE.
- TECHNOLOGIES MODERNES.
- TEMPS DE PRÉPARATION
- FIDÉLITÉ INEFFICACE.
- COMMUNICATION LIMITÉE (11 % EFFICACITÉ).

- COÛTS
- CONCURRENCE ACCRUE
- CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES ET ÉCOLOGIQUES

Menaces

POUR CONCLURE




PROBLÈME:

- NOTORITÉ SPONTANÉ
- PERSONNEL
- FIDÉLITÉ

PROBLÉMATIQUE: COMMENT JULES & JOHN PEUT-IL DÉVELOPPER SA NOTORIÉTÉ ET ACCROITRE SA FIDÉLITÉ DÉFAILLANTE ?

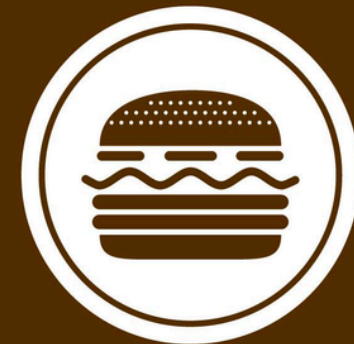
J&J DOIT S'APPUYER SUR SON ORIGINALITÉ POUR SE DÉMARQUER

Jules & John  Page attribuée

 89 avis | N° 2 sur 3 repas sur le pouce à Tarbes |

SAE MARKETING

BORE CLEMENT
MARCON LOIC



Jules & John

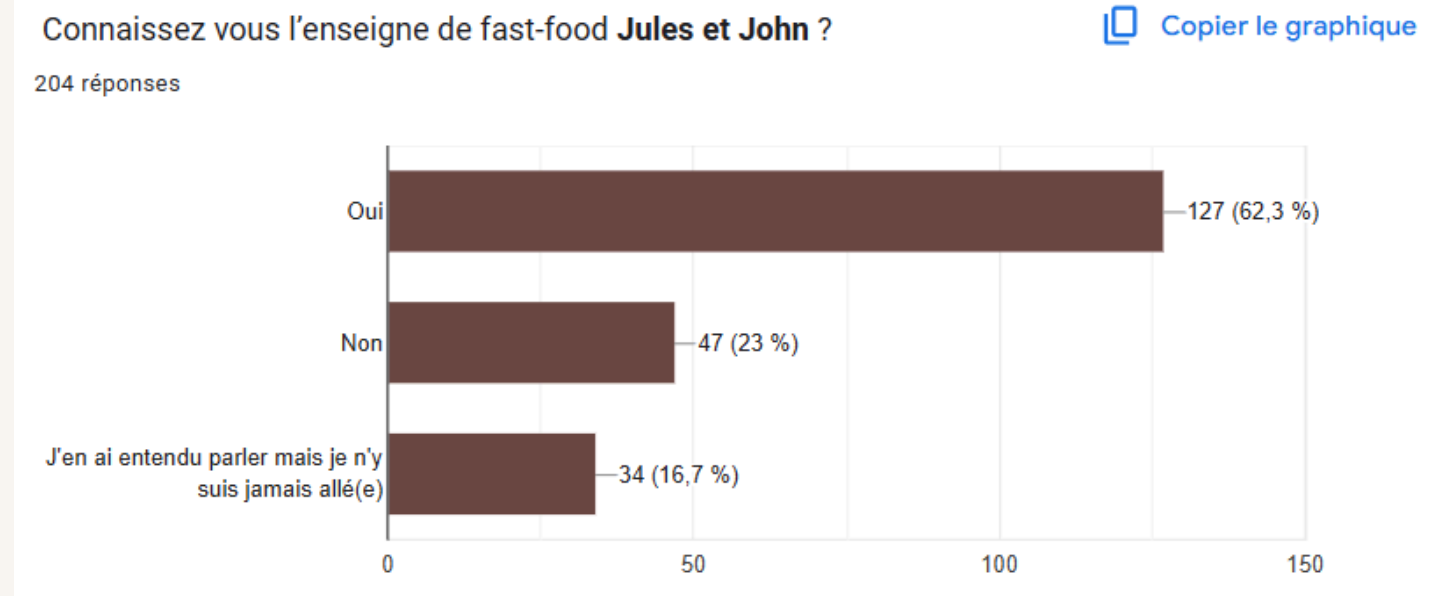
— Baguettes et burgers gourmets —

Rappel de la problématique

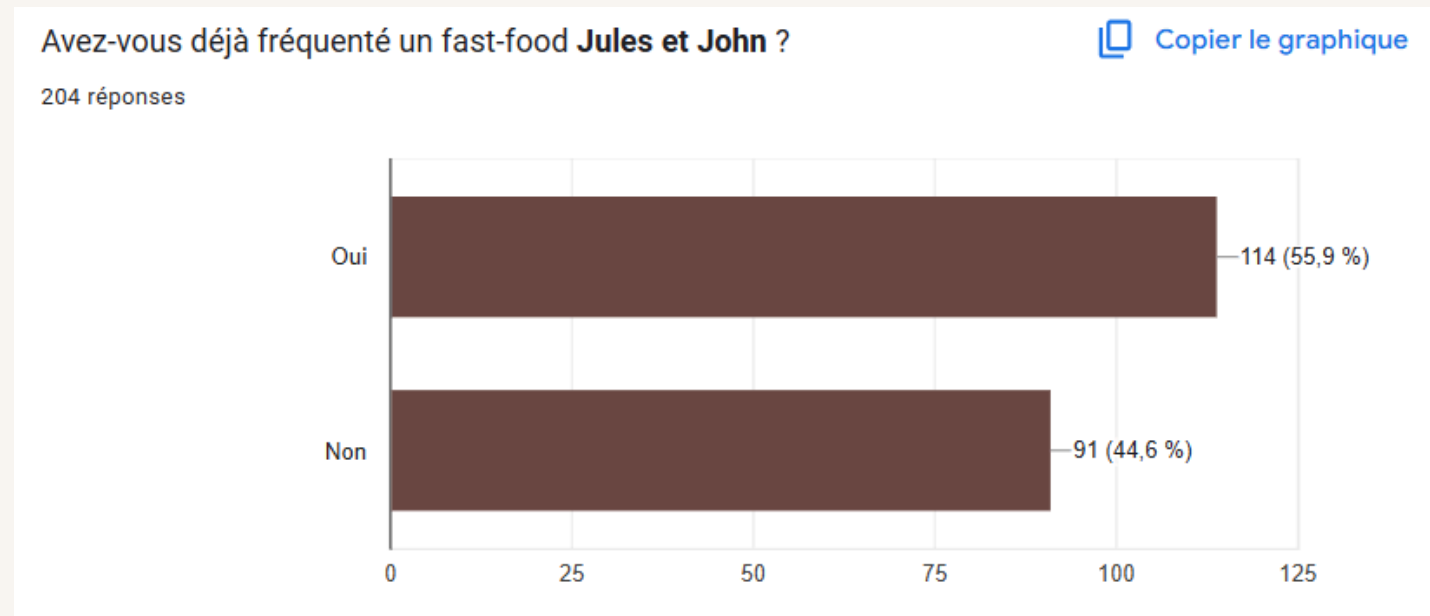
PROBLÉMATIQUE: COMMENT JULES & JOHN PEUT-IL DÉVELOPPER SA NOTORIÉTÉ ET ACCROITRE SA FIDÉLITÉ DÉFAILLANTE ?

Problèmes identifiés :

- **NOTORIÉTÉ SPONTANÉE → ÉTUDIANTS (5/200)**



- **VISITE DANS LE RESTAURANT (1/2)**



Contexte

- **TEMPS D'ATTENTE DE 20MN A 45 MN.**
 - pendant heures de pointe, mauvaise organisation
 - réduire impérativement l'attente sur place comme au drive



- **AVIS**
Note TripAdvisor très insuffisante avec des avis négatifs principalement sur le temps d'attente et la qualité du personnel

Jules & John  Page attribuée

 89 avis | N° 2 sur 3 repas sur le pouce à Tarbes


Action déjà mise en place

Offre étudiante de -15% sur la commande





Demande de rendez- vous

	À	
Envoyer	Cc	Objet : Demande d'entretien – Proposition d'améliorations en communication et notoriété
	Objet	Objet : Demande d'entretien – Proposition d'améliorations en communication et notoriété

Madame la Directrice,

Nous nous permettons de vous contacter dans le cadre de notre projet universitaire, dans lequel nous nous intéressés à votre entreprise, auquel nous avons déjà eu un entretien il y a quelques mois

En tant qu'étudiants en commerce, nous avons analysé différentes stratégies qui pourraient être bénéfiques à Jules & John et nous serions ravis de vous les présenter. Nous aimerions ainsi vous proposer un entretien à votre convenance afin d'échanger sur ces pistes d'amélioration et vous soumettre nos recommandations. Nous sommes convaincus que ces idées pourraient renforcer l'image de votre enseigne et attirer une clientèle encore plus large.

Seriez-vous disponible pour un rendez-vous dans les prochains jours ? Nous nous adaptons à votre emploi du temps et pouvons nous déplacer selon votre convenance.

Dans l'attente de votre retour, nous vous remercions pour votre attention et espérons avoir l'opportunité de vous exposer notre projet.

Cordialement,

Devis n°0025



- Tablettes de prise de commande
Coût unitaire : 500 € HT x 2
1 000 € HT
- Écrans de cuisine
Coût unitaire : 600 € HT x2
Total : 1 200 € HT
- Serveur local ou cloud pour stockage et synchronisation des commandes
Coût : 1 000 € HT
- Routeur Wi-Fi professionnel & bornes d'accès
Coût : 500 € HT

→ Total matériel : 3 600 € HT

- Logiciel de gestion des commandes
Coût initial : 1 000 € HT
Abonnement mensuel : 120 € HT/mois

3. Services

- Configuration des appareils
Coût : 1 200 € HT
- Formation du personnel
Coût : 800 € HT
- Support technique et mises à jour
Coût : 500 € HT/an


→ Total services : 2 500 € HT

Répercussions

baisse temps d'attente →
15 minutes

- meilleure satisfaction client
(note google...)
- meilleure gestion du
personnel (réduction charge
de travail)
- Réduction des erreurs et
gaspillage alimentaire

Demande d'organisation de notre évènement au sein de l'IUT à la chef de département

À  GIRARD Frederique x Cci

Cc

Dégustation burger à l'IUT

Bonjour Madame,
Nous avons un projet en SAE Marketing pour le S4. Nous devons organiser un évènement en collaboration avec l'entreprise Jules&John sur laquelle nous travaillons en marketing depuis le début du S3. Nous avons déjà échangé avec la directrice générale de l'entreprise sur la possibilité de mise en place d'un évènement afin de faire connaître aux étudiants cette dernière.
Nous aimerions donc organiser une dégustation de burger sur un créneau entre midi et deux, au niveau de l'entrée principale de l'IUT.
Pour plus de détails, n'hésitez pas à nous contacter.

Bien cordialement,
|

Objectifs de l'événement

Faire découvrir Jules & John aux étudiants	rapide et qualité
Fidéliser une nouvelle clientèle	étudiants
Augmenter la notoriété de l'enseigne	rapport qualité prix , en effaçant l'image d'un prix cher



Validation de l'événement	mail directrice + rdv avec JJ (2 mois avant) renvoie de mail (2j avant)
Coordination avec Jules & John	plats proposés + quantités + prix
Communication & promotion	affiches dans l'iut + sur les réseaux → 1 semaine avant (posts journaliers
Organisation matérielle	Tables, nappes, gobelets, serviettes, matériel de dégustation.
Planification logistique	Livraison du matériel + installation à 8h

Organisation de l'événement

En amont (Préparation)

Lieu	entrée IUT
Création d'un stand attractif	disposition , couleurs , affiches, employés accueillant
Horaires	pause méridienne (11h30- 13h30)
Distribution des dégustations	venir chercher aux cuisines (burgers classiques, frites, wraps et boissons
Feedback en direct	

Pendant l'événement

Débriefing avec Jules & John	enquête de satisfaction (JJ + étudiants) → pistes d'amélioration
Analyse des retombées	participants, impact sur la fréquentation, CA
Suivi marketing	Publication des photos et retours sur les réseaux sociaux, relances via offres promotionnelles.

Post - événement

Répercussions pour Jules & John Tarbes

Impact commercial

- Hausse de la clientèle : Une augmentation des étudiants venant tester le restaurant après l'événement.
- Renforcer les partenariats locaux : mise en place d'un point de vente temporaire au sein du campus / événements récurrents ("journée burger Jules&John" chaque semestre)

Impact marketing

- Notoriété accrue dans un lieu stratégique (IUT = cible jeune et connectée).
- Présence digitale renforcée grâce aux partages et interactions sur les réseaux sociaux
- earned media → bouche à oreille des étudiants entre eux, famille...
- Fidélisation possible avec l'offre étudiante déjà en place de -15%

MERCI POUR VOTRE ECOUTE