

***Question de gestion***

***2.2. Les transformations numériques, vecteur d’amélioration de la relation avec les clients et usagers ?***

**Attendus et éléments de correction**

*La monographie de l’entreprise O’tera[[1]](#footnote-1) est associée à un parcours de questionnement dont il convient de préciser les attendus.*

Quatre éléments constituent ces attendus :

* les intentions exprimées par la ou les capacité(s) visée(s) du programme ;
* les notions que les élèves construisent ou mobilisent ;
* les informations qu’ils peuvent objectivement repérer dans les annexes ou ressources mobilisées ;
* des éléments d’argumentation, qui prennent appui sur les informations repérées et les notions des programmes (de première et de terminale). Dans certains cas l’argumentation met en évidence les tensions organisationnelles et les arbitrages qui en découlent.

Selon la nature de la question, il n’y a pas forcément une argumentation attendue : si la question est formulée à partir des verbes « identifier » ou « repérer », l’attendu porte sur un repérage des informations. Dans ce cas les éléments d’argumentation ne sont pas présents. La structuration de l’information repérée constitue cependant une première étape vers l’argumentation.

Ce repérage peut être suivi de questions valorisant une analyse, une argumentation formulée par les verbes « montrer » ou encore « commenter ». Cette analyse peut aussi être conduite oralement par l’enseignant, dans le cas où ce prolongement n’existe pas dans les questions proposées.

*La prise en compte de ces différents éléments est à adapter en fonction de la place de la monographie dans la stratégie pédagogique mise en place avec les élèves. Par ailleurs, rappelons que ‐ par la référence à un programme de management, sciences de gestion et numérique ‐ la solution unique n’existe pas, mais que les propositions, si elles peuvent être diverses, nécessitent d’être argumentées.*

**1) Identifier les outils numériques utilisés par O’tera pour répondre aux commentaires des clients.**

***Intentions :*** l’élève est capable de décrire l’apport des technologies numériques aux relations entre l’organisation et ses clients.

***Notion :***digitalisation de la relation client.

***Repérage des informations***[[2]](#footnote-2) : O’tera utilise deux outils principaux :

* un formulaire de notes et de commentaires, disponible sur le site internet de l’entreprise. Les clients reçoivent ainsi après chaque achat leur ticket électronique, mais aussi un lien vers ce formulaire, qu’ils sont invités à renseigner (cf. annexe 22). Ce formulaire est pré‐rempli avec les coordonnées des clients, et les achats effectués.
* les réseaux sociaux, en particulier Facebook, sur lesquels les clients peuvent laisser des commentaires libres.

**2) Montrer en quoi ils contribuent à améliorer la relation client de l’entreprise.**

***Intentions :*** l’élève est capable de décrire l’apport des technologies numériques aux relations entre l’organisation et ses clients.

***Notion :*** digitalisation de la relation client.

***Repérage des informations* :** les deux outils utilisés permettent à la fois de laisser des commentaires libres quand on le souhaite, et de commenter les achats de manière plus personnalisée.

***Éléments d’argumentation (à partir des éléments repérés également à la question précédente)***

Les outils sont complémentaires (commentaires libres ou reliés à un achat), et permettent de recueillir les avis des clients à des moments différents. Ils permettent une meilleure mesure de la satisfaction client, et ainsi d’améliorer la relation client.

Par exemple, l’offre de produits évolue en fonction de ces commentaires, et les clients participent ainsi à la création de valeur de l’entreprise.

Cependant le coût d’adaptation des produits ne risque‐t‐il pas d’être trop important ?

1. Cette monographie est disponible sur le site eduscol à la page https://eduscol.education.fr/cid144117/stmg‐bac‐2021.html [↑](#footnote-ref-1)
2. La réponse à la question posée s’effectue par repérage des informations. Il s’agit d’une question qui permet de préparer le traitement des questions suivantes. [↑](#footnote-ref-2)