

DEDICACES

Je dédie ce travail à ma famille et mes amis.

REMERCIEMENT

Avant d'exposer la synthèse de mon expérience professionnelle, acquise au cours de ce stage, je veux commencer par remercier tous ceux qui ont permis qu'il soit mené à bien.

Avant tout je en à exprimer ma profonde gratture à mon maître de stage CHEIKH TIDIANE DIONGUE, le responsable adj. de vente EL HADJI MAKHTAR THIAW.

C'est avec beaucoup de patience et d'attention qu'il m'a accompagné et formé tout au long de ce mois.

Je remercie aussi l'ensemble des agents commerciaux pour la sollicitude qu'ils ont bien voulu témoigner à mon égard.

Mr NGOM et Mr MALONGA notamment, pour leur accueil et leurs conseils qu'ils m'ont prodigué généreusement.

Je suis particulièrement reconnaissante à Monsieur CHEIKH TIDIANE pour sa disponibilité et son assistance dans la rédaction de ce rapport de stage.

Enfin j'adresse mes plus vifs remerciements à tous le cadre professoral que j'ai eu durant ces 3 ans, nos enseignants référents pour l'aide précieuse qu'ils m'ont accordé afin de mener à terme ma formation.

Je suis heureuse de les exprimer ici mes sentiments de considérations respectueuse.

RESUME

Proxalys qui est une startup nationale de développement du commerce B2B qui combat contre Le secteur informel.

De ce fait à travers cette expérience, il nous est obligé de faire des recherches sur un thème bien étudié et défini, qui sera l'objet de notre soutenance de fin d'année.

Avec le temps passé au sein de proxalys surtout au niveau du département commercial nous avons portés notre attention sur un thème intéressant « DIGITALISATION, UN LEVIER DE DEVELOPPEMENT DU SEGMENT DE MARCHÉ DÉTAILLANTS DANS LE COMMERCE INFORMEL ».

Au cours de notre stage, nous nous sommes intéressés sur la prospection et opérations déstockage qui ont une partie intégrante au sein de la startup.

La prospection consiste à acquérir un certain nombre de coordonnées de boutiquier par jour et le déstockage été sur quelque produit qui ne sorte pas.

Notre séjour au sein de cette startup en tant que stagiaire nous a donné l'opportunité de découvrir le monde professionnel c'est-à-dire la théorie acquise en classe.

A la fin de notre stage nous pouvons dire que la prospection a une place importante au sein de chaque entreprise commerciale.

Sommaire

INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	3
1.1- PRESENTATION DESCRIPTIF DE PROXALYS	3
1.2 LE SECTEUR D'ACTIVITE	9
DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE	15
2.1 LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET TACHE A EFFECTUER	15
2.2 PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS	26
CONCLUSION	29
LA WEBOGRAPHIE	1

INTRODUCTION

Le fonctionnement du secteur informel qui représente à ce jour 90% de l'économie sénégalaise, a été largement bouleversé au cours des dix dernières années par l'avènement dans le pays des grandes chaînes de distribution, telle qu'Auchan et carrefour.

Face à cette nouvelle concurrence, les acteurs de l'informel se trouvent dans l'obligation de se réinventer notamment grâce à la digitalisation des processus d'approvisionnement traditionnels. Pour se faire, une nouvelle proposition de digitalisation de toute la chaîne de valeur a été mise sur pied par PROXALYS.

En effet, La digitalisation de tous les secteurs de l'activité économique est devenue une condition de survie. Toutefois cette action n'est pas facile dans le cas du secteur informel, car il est par essence complexe, insaisissable et passe en dessous de tous les radars. Ces caractéristiques font de lui un secteur qui échappe totalement à la maîtrise des institutions économique et politique.

Cette digitalisation du secteur informel, au-delà de permettre une efficacité économique, permet aux États d'accélérer le processus de formalisation. Ainsi, la clé pour réussir une digitalisation du secteur informel est que tous les acteurs y trouvent leur intérêt. Celui de l'état et de ses démembrements ayant déjà été mentionné, nous allons voir ceux des entrepreneurs et des clients.

Et c'est ce qui fait l'objet de mon thème de rapport de stage qui est : « DIGITALISATION, UN LEVIER DE DEVELOPPEMENT DU SEGMENT DE MARCHE DETAILLANTS DANS LE COMMERCE INFORMEL »

Afin de faciliter la lecture de ce rapport de stage, nous avons scindé en deux grandes parties ; une partie aborde l'entreprise et son et son milieu et le secteur d'activité, son secteur d'activité Et la dernière partie sur les travaux effectués et les apports du stage.

La première partie sera composée de deux (2) phases.

En prélude, la présentation de l'entreprise, son histoire, son évolution récente ; les techniques employées, les nouvelles technologies qu'elle possède, sa taille, son chiffre d'affaires, ses salariés (nombre, qualification), son organigramme.

Et la seconde phase sera constituée de la présentation : du secteur d'activité de l'entreprise ; économique et sectorielle du domaine d'activité (Concurrence, atouts et difficultés, état du marché et place sur le marché) ; de la direction concernée par le stage (constitution de l'équipe, gestion et fonctionnement de l'équipe, situation et lien avec les autres services).

En fin la deuxième et la dernière partie sera axées par les objectifs professionnels du stage (présentation des objectifs validés avec l'entreprise et ma problématique). Et nous allons faire une analyse approfondie des difficultés rencontrées lors du déroulement du stage et les moyens mis en œuvre.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1.1- PRESENTATION DESCRIPTIF DE PROXALYS

Fondée en 2021 par le financier Thierno Sakho, Proxalys est une startup sénégalaise spécialisée dans le commerce B2B, avec pour principale cible les détaillants du secteur de l'informel. En décembre 2021, la startup enregistre sa première levée de fonds, à hauteur de 150 000 \$, en phase de pré-amorçage, avec Haskè Ventures comme investisseur principal.

Tout est parti d'un constat simple les acteurs et entrepreneurs du commerce informel (boutiquiers de proximité, femmes-tablier, et distributeurs de produits de consommation courante) accèdent difficilement aux services classiques de prêt ou de crédit, généralement proposés à des entreprises formalisées.

Ne pouvant offrir des crédits pour plusieurs raisons, dont le cadre réglementaire, Proxalys décide alors de proposer un service d'approvisionnement en produits de consommation courante (comme l'oignon et la pomme de terre) avec paiements échelonnés, et livraisons gratuites sous 24 heures. La startup renforce ainsi la capacité de vente de ses clients et facilite leurs besoins en fonds de roulement.

Aujourd'hui, avec plus d'une centaine de clients récurrents, Proxalys a séduit plusieurs boutiquiers de la région de Dakar. Mais la startup ne s'arrête pas là, et s'attèle également à la dynamisation des chaînes de valeurs agricoles.

Chaque année au Sénégal sont enregistrés 150 millions de dollars (100 milliards de F CFA) de pertes agricoles, faute de débouchés, alors Proxalys a décidé d'accompagner les producteurs de toutes tailles, en étant l'intermédiaire unique entre eux et les distributeurs détaillants informels. Au-delà de ces acteurs, Proxalys opère également avec une clientèle « modern Trade », le secteur de l'HoReCa et Proxalys adresse les détaillants qui constitue le plus gros marché que peut connaître l'économie informel avec plus de 160 000 point de vente détaillants.

- Historique de création de la « Start up » :

Thierno Sakho est un expert en banque, finance et microfinance. En effet, il est fort de plus de 15 ans d'expérience dans les marchés financiers, le « corporate Banking » et les assurances. L'entrepreneur a par exemple travaillé en tant qu'Analyste Financier chez Natixis.

Il a également exercé en tant que conseiller principal en investissement chez Amifa Sénégal. Et parmi d'autres encore, il a été Gestionnaire de portefeuille Économie numérique et innovation à la Délégation Générale à l'Entreprenariat Rapide (DER).

C'est en 2021 qu'il eut l'idée de créer Proxalys, suite à un constat : les acteurs du commerce informel (boutiquiers, agriculteurs...) sont des oubliés bancaires. En effet, il est difficile pour eux d'accéder aux services classiques de prêts ou de crédits, voir quasi-impossible.

« L'informel est une cible dont la digitalisation est cruciale. Nous comptons innover sur les méthodes opérationnelles en place, en vue de renforcer et moderniser les canaux de distribution. Notre objectif est de permettre aux entrepreneurs informels de résister à la double révolution digitale et de distribution créée par les grandes multinationales présentes sur le continent », affirme Thierno Sakho.

- Ses domaines d'activités

Proxalys a deux potentiel domaine d'activités à savoir la vente des produits agroalimentaire et le micro assurance.

- Proxalys connait une variété de produits considérable pour donner une meilleure tranquillité aux clients et de lui prouver qu'il a choisi le bon.

Services liées à la vente des produits agroalimentaire :

- Système de carte d'abonnement pour client
- Système de paiement par acompte
- Assure la Livraison gratuitement
- Assure la sécurité et la rapidité

- Micro assurance WODI, faciliter l'accès à des soins de qualité à tous

Proxalys propose de produits tout comme service dans son domaine d'activité, dans les lignes qui suivent vous trouverez les services que cette dernière dispose : • Système de carte d'abonnement pour client • Système de paiement par acompte • Assure la Livraison gratuitement • Assure la sécurité et la rapidité • Micro-assurance (WADI-SANTE)

Il s'agit d'une assurance maladie avec un taux de prise en charge de 80% et de plafond annuel de cinq cents milles à huit cents milles franc c fa (500 000 à 800 000 F) pour seulement quatre mille cinq cents (4500F) qui couvre : • Accès au centre de santé et hôpital conventionné plus médicaments des pharmacies privées. • Tous types de consultation • Analyse • Laboratoire

- Les technologies utilisées par Proxalys

La startup dispose de trois outils pour gérer et capter en temps réel les flux financiers quotidiens : une application de prise de commande pour les distributeurs informels ; un système Informatique de gestion administrative ; Un système de gestion logistique de la chaîne d'approvisionnement. Elle assure également un service d'approvisionnement pour les produits du quotidien.

- Les technologies utilisées par Proxalys :

La startup dispose de trois outils pour gérer et capter en temps réel les flux financiers quotidiens : une application de prise de commande pour les distributeurs informels ; un système Informatique de gestion administrative ; Un système de gestion logistique de la chaîne d'approvisionnement. Elle assure également un service d'approvisionnement pour les produits du quotidien.

- Sa taille :

Pour déterminer la taille d'une entreprise, on doit tenir compte de trois facteurs : l'effectif ; le CA ; les liens éventuels de l'entreprise avec d'autres sociétés

- Son chiffre d'affaires :

Tableau : La répartition de CA par trimestre

	Trimestre 1	Trimestre 2	T CA
CA	42247833	51456270	93704103

- Effectif de Proxalys :

Proxalys a un nombre d'employé qui travaillent en temps pleins de 35 personnels.

- Les partenaires de Proxalys :

Proxalys construit des partenariats avec des marques locales telles que Mamelles Jaboot, Tiep Bi, O 'Royal, etc., ainsi que des agrégateurs et producteurs agricoles. Travaille également avec des fournisseurs de services financiers et digitaux pour assurer la commercialisation et la distribution des produits jusqu'au dernier kilomètre.



- WIN INDUSTRIES, MAMELLES JABOOT ET DB FOOD (font confiances à Proxalys interviennent en des produits finis
- HASKE VENTURE, BRIGHTMORE, (interviennent financièrement à Proxalys).
- UBA SEN, ORABANQUE SEN, CORIS BANK, BOA SEN, LA BANQUE AGRICOLE, LA BANQUE OUTARDE (ces différentes banques qui ont fait confiance à Proxalys, facilitent des crédits).
- FREE & WAVE :(interviennent dans tout ce qui mobile money).
- EYONE (s’occupe de tout ce qui est technologie au sein de Proxalys).
- 2W LOGISTIQUE
- SYCAPAY

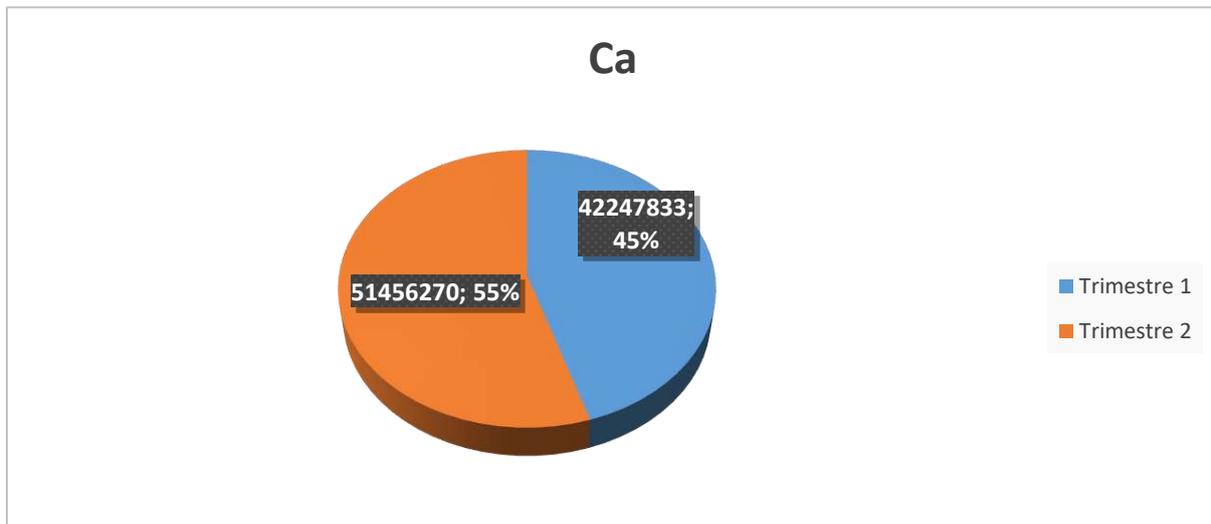
- Chiffre d’affaire et l’évolution de celui-ci

En moins de 6 mois d’existence, la startup a eu à faire des exploits en terme d’ enrôlement de points de vente pour la constitution de la base de données client (portefeuille client), en nombre de prospect convertis et un chiffre d’affaire non négligeable.

Tableau 1 : enrôlement et répartition de la BDD

Total enrôlement	Clients actifs	Clients non actifs
3920	1280	2640

GRAPHIQUE 1 la répartition du CA par trimestre



- Ses salarié :

Vue l'organigramme Proxalys a 35 salarié mais leurs qualifications ne sont pas communiquées

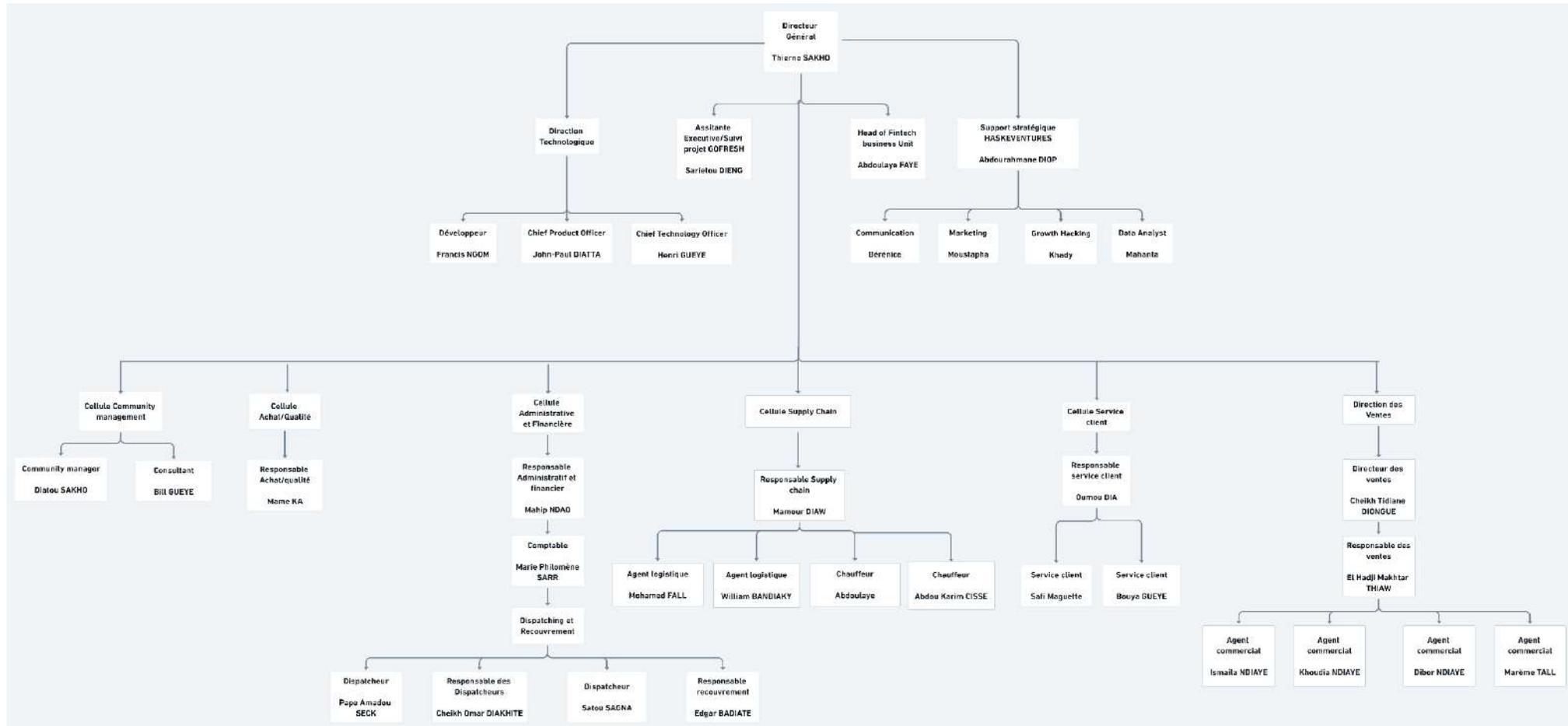
- Son bilan social

Proxalys n'a pas de bilan sociale

- Son organisation de travail

Non communiquées

Organigramme de proxalys



1.2 LE SECTEUR D'ACTIVITE

Au 31 décembre 2019, le paysage bancaire du Sénégal est composé de trente (30) établissements de crédit agréés (dont 26 banques et 4 établissements financiers à caractère bancaire), deux (2) Etablissements de Monnaie Electronique (EME) et six (6) Intermédiaires en Opérations de Banque (IOB).

Ces crédits sont concentrés sur certains secteurs. En effet, il ressort de la centrale des risques bancaires que les crédits déclarés en 2019 profitent plus aux secteurs des services fournis à la collectivité (29%) - du commerce, des restaurants et des hôtels (28%) - des industries manufacturières (14%) – et des transports, des entrepôts et de la communication (12%) ; représentant ainsi un cumul de 83% du total.

Ce qui a fait l'idée du domaine d'activité de proxalys les boutiquier (détaillent) femme tablier etc. qui sont abandonnait par ces banques et qui ne peuvent pas bénéficier de ces crédits à cause des taux élevé.

Proxalys vient comme accompagnent de ses petits commerces abandonnai en proposant ses produits :



Proboutique : Nous permettons aux commerces d'acheter du stock de produits et aux industriels et producteurs d'écouler leurs stocks.

Buy Now Pay Later : Avec nos facilités de paiement, nos clients directs peuvent régler leurs commandes soit de façon différée (dans un délai de 7 jours), soit en plusieurs échéances.

Wallet : Au-delà de notre cœur de métier, nous offrons également un service de portefeuille digital à tous nos clients, entreprises et particuliers.

Retail Tech : Nous proposons aux détaillants et distributeurs un ensemble de solutions Tech intégrées à l'application Proxalys, et destinées à la gestion quotidienne de leurs points de vente.

1.2.1- Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité

- La concurrence :

On différencie généralement la concurrence directe de la concurrence indirecte, même si cette différenciation est toute relative.

Définition concurrent direct : Un concurrent direct est une entreprise ou une organisation qui propose un produit ou un service similaire ou comparable à celui de l'entreprise concernée

Définition concurrent indirect : Un concurrent indirect est une entreprise ou une organisation qui propose un produit ou un service différent, mais susceptible de répondre au même besoin du consommateur.

Proxalys a 3 concurrents potentiels qui sont des concurrents directs à savoir :

- **MAAD** : Maad digitalise la distribution de produits de grande consommation en Afrique Francophone :
 - Aux boutiquiers ils fournissent une plateforme de commande avec un service de livraison de qualité, des prix compétitifs, une plus grande distribution de produits accèdes services financiers
 - Aux marques et distributeurs ils redonnent du contrôle et de la visibilité grâce à leur technologie, données et services
- **AFRIKAMART** : AFRIKAMART est une plateforme de distribution de produits frais qui va d'une part, offrir ses services de mise en marché aux producteurs – les fournisseurs - et d'autre part, opérer comme une centrale d'achat digitale vis-à-vis des professionnels du secteur du « Retail » (grande distribution, marché traditionnel) et de L'hospitalité (hôtellerie, restauration) – les clients.
- **BETASTROR** : Beta Store donne un meilleur accès aux détaillants informels au plus large assortiment de produits FMCG au prix de gros et livre à leurs magasins. Les détaillants n'ont pas besoin de fermer leurs magasins pour se rendre sur les marchés ouverts et visiter des dizaines de fournisseurs pour s'approvisionner en produits de base.

Et plusieurs concurrents indirects on peut citer :

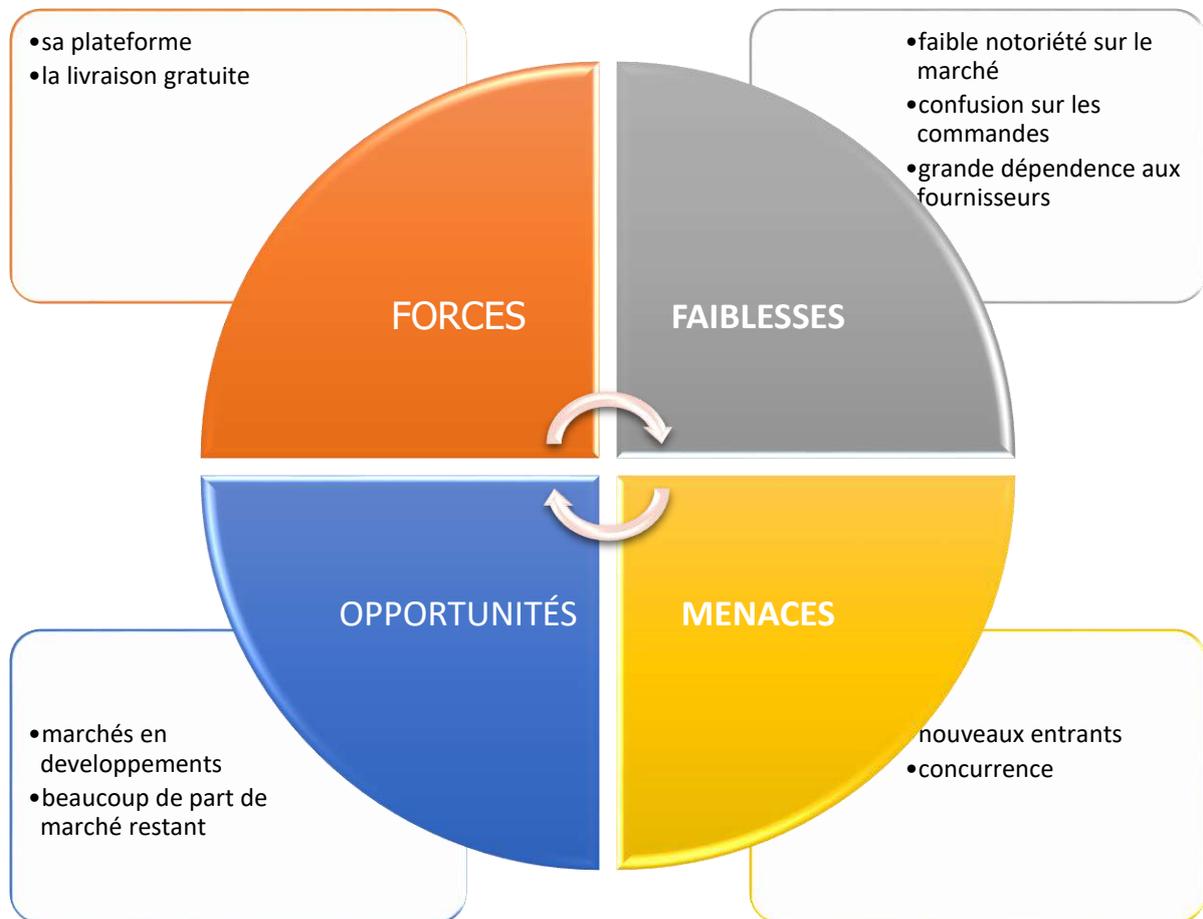
- **AUCHAN** : Est un groupe d'enseigne alimentaire qui a débuté dans le nord de la France. Fondé par Gérard Mulliez, elle fait partie de l'association familiale Mulliez. Son siège social se trouve à Croix dans les Hauts-de-France.

Aujourd'hui ce géant de la distribution alimentaire moderne occupe de places dans le monde entier, précisément en Afrique, rien qu'au Sénégal, Auchan totalise 32 magasins et 1 Drive sur le marché de distribution alimentaire moderne, en favorisant les produits locaux : 100% de la viande, poisson, 90% de fruits et légumes sont d'origines sénégalaise.

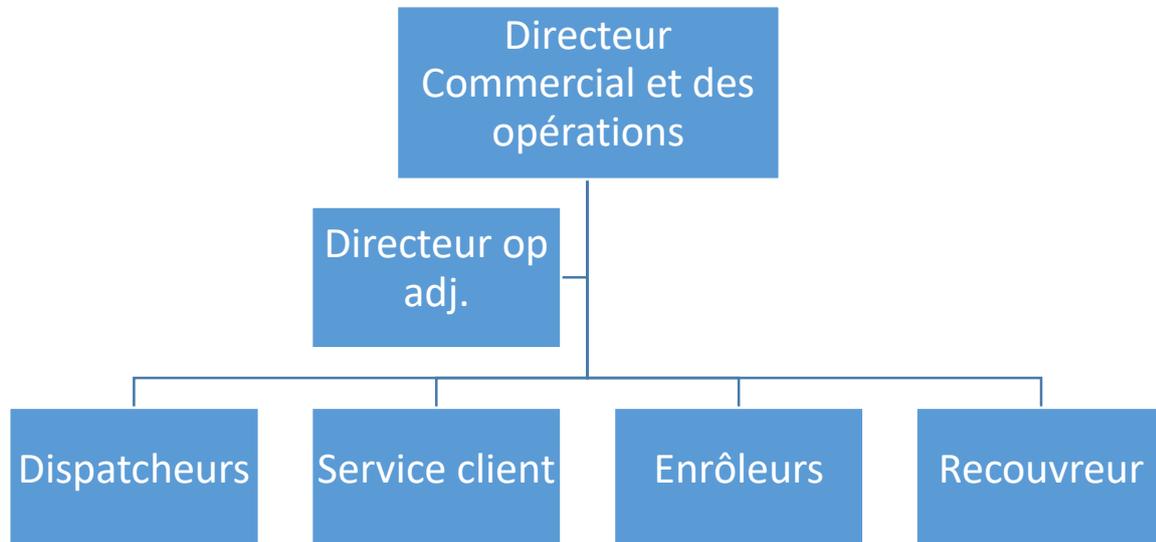
- **CARREFOUR** : Fondé en 1959, est aujourd'hui leader européen de la grande distribution. L'écosystème économique offre plusieurs opportunités et cette rivalité a fait que Proxalys cherche à être une Marketplace centralisant l'ensemble des offres concurrentielles dans son Application afin de mieux adresser ou satisfaire la demande, d'où réellement la naissance de Proboutique (App disponible sur Play store) qui s'adonne à de l'affacturage et à l'accompagnement des acteurs économiques tous secteurs confondus avec un suivi réel des créances clients.

L'écosystème économique offre plusieurs opportunités et cette rivalité a fait que Proxalys cherche à être une Marketplace centralisant l'ensemble des offres concurrentielles dans son Application afin de mieux adresser ou satisfaire la demande, d'où réellement la naissance de Proboutique (App disponible sur Play store) qui s'adonne à de l'affacturage et à l'accompagnement des acteurs économiques tous secteurs confondus avec un suivi réel des créances clients.

- Analyse SWOT de PROXALYS



1.2.2- Présentation de la direction concernée par le stage



- Directeur Commercial et des opérations : Après avoir élaboré une stratégie commerciale claire et précise, le directeur commercial peut piloter le déroulement de toutes les opérations liées aux ventes
- Dispatcheurs : Son rôle analyser les flux entrants et sortants pour les optimiser. Il permet ainsi à son entreprise de fluidifier ses processus et augmenter sa rentabilité.
- Service client : prennent en charge la réclamation du client (analyse, qualification de la demande) et recherchent en interne les interlocuteurs et/ou informations permettant d'apporter des éléments de réponse ; contactent le client pour lui apporter une solution personnalisée qui tienne compte de ses usages et de ses besoins, incorporant éventuellement un geste commercial ; garantissent la mise en œuvre de la solution choisie ; saisissent les informations dans le SI.
- Enrôleurs
- Recouvreurs : chargé de contacter les débiteurs et de recouvrer les dettes impayées au profit des créanciers. Recouvrer les montants dus dans les plus brefs délais possibles. Ce poste peut s'avérer stressant et difficile.

- Gestion et fonctionnement de l'équipe

Pas d'information

- Situation et lien avec les autres services

Pas d'information

1.2.3- Présentation de l'évolution de son secteur d'activité

A l'instar de beaucoup d'autres pays africains, le secteur informel au Sénégal occupe une place majeure dans l'économie du pays puisqu'une partie importante de la population active tire ses revenus de ce que l'on pourrait nommer en Europe des « petits boulots ».

Le rapport récent de la Banque mondiale indique que le secteur informel au Sénégal est à l'origine de 97 % des créations d'emplois.

Avec cette nouvelle aire de digitalisation on peut dire que le secteur d'activité de PROXALYS est en cour de développement.

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

2.1 Les objectifs professionnels du stage et tache à effectuer

2.1.1 Les objectifs professionnels du stage

Notre premier objectif est d'adapter les connaissances acquises à l'école aux réalités professionnelles plus précisément dans le domaine du CI.

IL a question aussi de :

- ❖ De renforcer notre compétence théorique
- ❖ Enrichir notre Curriculum Vitae (CV)
- ❖ Développer de nouvelles aptitudes et compétences professionnelles
- ❖ Comprendre le milieu de l'entreprise

Notre deuxième objectif tout au long de notre stage était de nous faciliter l'ouverture au milieu professionnel, de nous familiariser avec ce milieu et de mettre en pratique les connaissances acquises à l'école dans notre domaine qui n'est autre que le CI.

C'est dans cette perspective qu'un stage doit être effectué, et a été fait au sein du service de la startup proxalys.

2.1.2 Déroulements des missions :

Durant mon stage, j'ai effectué deux tâches :

- La prospection (porte à porte) et l'enregistrement sur la plateforme
- Opération commando pour le déstockage

Dans les lignes qui suivent, nous verrons en détail le déroulement et l'analyse de mes tâches de la plus simple à la plus complexe.

Avant d'entamer le stage proprement dit, nous avons bénéficié d'une visite des entrepôts de Proxalys, qui se situent dans différentes zones de la ville de Dakar. Ces sites ont été choisis dans l'optique de mieux couvrir tous les clients qui se répartissent dans tous les quartiers de Dakar :

- Entrepôt de fosse
- Entrepôt de patte d'oie

Un entrepôt est une installation qui, à l'aide d'équipements de stockage, d'engins de manutention, de ressources humaines et de moyens de gestion, contrôle les écarts entre les flux d'entrée de marchandises (provenant des fournisseurs, des sites de fabrication, etc.) et de sortie (marchandise destinée à la production, à la vente etc.). Ces flux ne sont généralement pas coordonnés, ce qui implique la mise en place d'une logistique de stockage optimale.

Les opérations effectuées dans un entrepôt sont principalement des tâches de :

- Réception de la marchandise
- Vérification de la marchandise
- Transport interne (entre les différentes zones de l'entrepôt)
- Stockage et dépôt
- Préparation de commandes
- Préparation de commandes
- Gestion et saisie des informations relatives aux stocks, aux flux, à la demande, etc.

Plusieurs facteurs sont à prendre en compte lors de l'élaboration d'un projet d'installation, mais les éléments essentiels seront : le produit à stocker, le flux de matériaux ou de marchandises, l'espace disponible pour le stockage, les équipements de stockage (rayonnages et engins de manutention), les facteurs humains (le personnel), le système de gestion et la politique de l'entreprise.

Juste après cette visite on a enchaîner avec une formation d'enregistrement et de passe de commande pour les clients en nous créant des compte d'agent commercial qui va servir à deux choses :

- La création de compte pour les prospects et cette étape a un processus très long qui a comme obligation : nom d'utilisateur ; adresse email ; et mot de passe ; et le reste facultatif.
- La passe de commande en tant que clients. Si le client a des difficultés il peut directement contacter l'agent et passe sa commande par voie téléphonique et l'agent s'en charge d'enregistrer sa commande en se connectant du compte du client concerner

Il faut noter que nous avons tout de même bénéficié d'une formation sur la plateforme aux fins de mieux pouvoir opérer les enregistrements des prospects et de les accompagner.



- La prospection (porte à porte)

La démarche consiste à proposer un produit ou un service en frappant directement à la porte de la cible que vous souhaitez atteindre, sans convenir de rendez-vous au préalable.

Voici quelques exemples de bénéfices que vous pouvez en tirer :

- moins de frais liés à la prospection téléphonique (communications, achat de fichiers, etc.) ;
- Des frais de déplacement optimisés, avec une force de vente déployée au même endroit pour une journée ;
- Le lien tissé avec le client ou le prospect est plus constructif et plus convaincant ;
- Les commerciaux s'exercent à un nouveau challenge et obtiennent une autre facette de l'activité de prospection, etc.

C'est la stratégie commerciale qui présente le plus de contact humain, souvent mieux perçu que la téléprospection et l'intrusion de la vie privée des prospects. Elle est également dite prospection porte à porte, car elle consiste à frapper directement à la porte du client potentiel qu'il soit un particulier ou un professionnel.

Avant de décrire la tâche il est important de savoir que nous avons été déployés à l'entrepôt de patte d'oie pour une raison principale ; que l'entrepôt de patte d'oie est nouvellement créé et proxalys n'est pas reconnu dans la zone donc il a été question de faire en sorte de bâtir une image dans la zone et avoir une certaine notoriété.

On va diviser cette tâche en 3 parties pour une meilleure compréhension

- Le premier contact entre nous agents commerciaux et les boutiquiers
- L'enregistrement de ses données sur la plateforme
- L'accompagnement

Le premier contact : les détaillants (boutiquiers) sont connus comme étant des gens méfiants qui n'aiment partager ni leurs vies ni leurs coordonnées.

Force est donc pour nous de bien nous préparer à affronter une cible pas comme les autres, une cible qui ne voit que son intérêt et qui peut changer de clan facilement quand elle voit un avantage.

Afin de les convaincre à se lancer dans cette digitalisation avec proxalys il a été nécessaire de bien leur expliquer le profit qu'ils peuvent en tirer.

Proxalys offre en effet aux boutiquiers un prix compétitif et une livraison gratuite ce qui veut dire un gain en temps et en argent.

Au lieu que le boutiquier ferme sa boutique pour aller faire ses provisions au marché, proxalys lui donne la possibilité de rester au travail dans sa boutique, ne pas arrêter son activité et recevoir ses manquements sans sortir ni dépenser de l'argent pour le transport et recevoir ses marchandises à prix égal ou même moins chère que celui du marché.

L'argumentaire de la prospection : j'avais un argumentaire mixte entre le wolof et le peuhl comme les salutation (ziyar nale ; mbada ; nakamou etc.) qui me permet d'attirer l'attention du prospect (cheikh ziyar nale naka tawfikh ; j'ai une petite présentation à te faire sur un grossiste pas comme les autres. Un grossiste digitalisé qui dispose de la plupart de ce que tu achètes au marché avec les mêmes prix ou même moins chère ; avec ce grossiste tu gagnes en temps et en argent, avec les prix que nous proposons et la livraison gratuite que nous assurons tu gagnes en argent et le faite que tu ne fermes plus ta boutique et tu arrêtes ton activité pour faire tes approvisionnement tu gagnes en temps, en ce qui concerne nos prix voici notre plateforme dans laquelle tu peux voire tous les produits dont nous disposons avec leurs prix. Cela te permettra de faire la différence toi-même avec les prix au marché. Pour plus d'informations, je voudrais avoir ton numéro de téléphone et ton numéro de WhatsApp ou normale. Voici l'argumentaire que j'utilisée.

L'enregistrement de ses derniers sur la plateforme : l'enregistrement n'était pas facile car il passe par beaucoup d'étapes comme vous pouvez le constater dans l'image (figure) qui suit

The image shows a registration form on a dark blue background. At the top left is the 'PROXALYS' logo. To its right are a hamburger menu icon, a share icon, and a shopping bag icon with a '0' next to it. The form fields are as follows:

- Nom d'utilisateur *
- Adresse email *
- Prénom
- Nom
- Mot de passe * (with an eye icon for visibility toggle)
- Société
- Pays (dropdown menu showing 'Sénégal')
- Adresse
- Ville
- État
- Code postal
- Téléphone

L'accompagnement : beaucoup de boutiquiers n'ont jamais passé une commande en ligne ce qui nécessite un accompagnement de haut niveau car il faut prendre leurs commandes par voie téléphonique et la lancer sur la plateforme ou la passer au service client, et de temps en temps il importe de les appeler pour voir s'ils ont des commandes à passer.

- Opération commando pour le déstockage

« Il s'agit d'une mission de deux jours à deux mois pendant laquelle un prestataire met à disposition un seul vendeur ou plusieurs dizaines de commerciaux, pour les besoins d'un industriel », définit Georges Beaux, président de la société prestataire en externalisation commerciale SIG. Cette opération se distingue de l'animation car il s'agit cette fois de sensibiliser les chefs de rayon des grandes surfaces et de faire “rentrer” le produit en rayons (on parle alors de promoteurs des ventes, plus que de vendeurs).

La force de vente “commando” se différencie aussi de la force de vente long terme car son déploiement n'excède pas deux mois. Attention toutefois, les opérations de déstockage diffèrent des soldes en cela qu'elles doivent répondre à la législation sur l'interdiction de revente à perte. Dans de telles campagnes promotionnelles, les reventes à perte sont strictement encadrées et ne sont permises que pour des produits saisonniers, démodés ou techniquement dépassés.

Par ailleurs, prenez garde à ne jamais mentionner dans le cadre d'opérations de déstockage les termes « soldes » ou « soldés » dans vos communications, car ils sont réglementés.

Dernier point, durant vos opérations de déstockage, rien ne vous interdit de vous réapprovisionner, alors que cette pratique est formellement interdite en périodes de soldes, qui portent uniquement sur des produits proposés à la vente et payés depuis au moins un mois.

Qu'il s'agisse de soldes ou d'opérations de déstockage, un article à prix réduit bénéficie des mêmes garanties que celui payé à taux plein.

En cas de vice caché, vous devez de l'échanger ou de le rembourser. L'écriteau « ni repris, ni échangé » durant les campagnes promotionnelles est formellement interdit, mais la pratique est courante... Sachez qu'aujourd'hui les consommateurs sont parfaitement informés de leurs droits et fortement agacés par ce type de pratiques qui outre leur caractère illégal, sont vraiment anti-commerciales.

Par ailleurs, les annonces de réduction de prix aux consommateurs ont changé dernièrement. Il est clair que les soldes et les opérations de déstockage génèrent du trafic en magasin et dynamisent les ventes. Le consommateur d'aujourd'hui est en quête de bonnes affaires. Alors profitez-en et mesurez le bénéfice de vos campagnes promotionnelles sur l'ensemble de vos indicateurs de performance !

Dans le cas de proxalys, la startup s'est approvisionnée auprès d'un fournisseur qui a augmenté les prix au niveau de leur facture alors que le marché regorgeait encore des anciens prix, de ce fait on était dans l'impossibilité de vendre ces produits. C'est la raison pour laquelle on nous a assigné l'objectifs de déstockage de ces produits.

Le mécanisme appliqué est tout simplement une réduction de prix pour pouvoir vendre ces produits afin de faire ce que l'on appelle l'économie d'échelle pour ne pas trop perdre et de faire sortir ces produits dans notre portefeuille.

REDIGER PAR MAHFOUDH EL MOCTAR

LPCI

Cette tâche a débuté avec un objectif de vendre un carton de lait en poudre dano

Pour réaliser cette vente j'ai divisé ma préparation en 2 parties.

La première comment convaincre le client a écouté ce que j'ai à dire avec toutes les difficultés de langue que j'ai.

Et de deux comment lui convaincre que ce produit va être bénéfique pour lui.

Pour ce qui concerne la langue j'ai opté pour le mélange entre le français et le wolof qui m'a vraiment aidé à bien expliquer et de permettre au client aussi de bien comprendre pour qu'il puisse acheter.

Le fait que je parle en wolof ou poulhar en étant étranger avec le prospect a été comme une brise de barrière entre lui et moi.

Pour ce qui concerne la vente le prix n'était pas compétitif car le carton était à 12000F CFA et les boutiquiers disent qu'ils l'achètent à 10500F CFA, donc il y a une grande différence de prix mais je n'ai pas baissé les bras et j'ai pu le vendre à 11000 F CFA et j'ai complété le reste de ma poche.

Argumentaire utilisé ; Salam borom boutique Wa Proxalys gno la setci wonn tay indil le carton Dano bu 400g bi instant bi a 12000F on a aussi d'autres produits comme ndox rani ak Ay biscuits si prix yu xewalei

Au retour on a remonté le problème et à partir de là les prix des produits du déstocké ont été mis à jour ce qui veut dire le vrai commencement du déstockage.

PRODUITS	PRIX ACTUEL	PRIX DESTOCKAGE
Rani	6500F	6000F
Riz local 5 kg	2000F	1600F
Lait dano (cartons 10 sachets 400g)	12000F	10500F
Eau SEO 1.5ml	1400F	1200F

Malheureusement je n'ai plus les commandes que j'ai eu car je les passais directement au service client et ils s'occupent du reste.

J'en ai trouvé plusieurs, mais je vais vous en citer une des plus grande : 4 carton de rani ; 13 de SEO 300 ml ; un carton de dano etc.

REDIGER PAR MAHFOUDH EL MOCTAR

LPCI

Argument utiliser : Salam borom boutique pour te faire part de notre promotion sur les produit tel que le dano en carton de 400g que nous vendons à 10500 au lieu 12000 on a aussi comme l'eau SEO 1.5L ; la boisson rani et du riz local 5kg avec des prix très abordables.

Ets ce que la prospection est un levier de développement ?

La prospection commerciale fait partie des enjeux majeurs ; parce qu'elle participe au processus de développement économique. Des actions commerciales, des actions marketing et des actions de communication sont mises en place pour fidéliser les clients. Mais les clients ne sont jamais acquis et l'entreprise ne peut pas compter sur la seule fidélisation pour atteindre ses objectifs.

C'est donc en mettant en place des campagnes de prospection performantes que la startup pourra recruter de nouveaux prospects. Pourquoi la prospection commerciale est-elle essentielle pour proxalys ? Pour générer davantage de chiffres d'affaires, pour trouver de nouveaux leads, pour affirmer sa position par rapport à des concurrents ou encore pour faire face à l'inévitable taux d'attrition.

Proxalys ne peut pas survivre avec un fichier de clients existants parce qu'il existe différents phénomènes qui entraînent l'érosion du nombre de clients. Cette baisse de la clientèle entraîne alors une baisse du business. Le recrutement de nouveaux prospects apparaît donc comme une nécessité pour son développement.

Premièrement, la prospection est une source de business supplémentaire. En effet, cela peut sembler évident, mais ce sont bien les nouveaux clients qui amènent le chiffre d'affaires supplémentaire. Les commerciaux doivent donc être performants afin de recruter des leads intéressés par les produits ou les services proposés. Des stratégies commerciales et de communication, « l'inbound » marketing et « l'outbound » marketing sont des stratégies complémentaires visant à recruter davantage de leads qualifiés.

Ces prospects sont ensuite convertis en clients grâce à d'autres outils marketing. Il s'agit du lead « nurturing » où l'expérience client joue un rôle important tout au long du parcours d'achat du client. Par le biais des commerciaux, la startup utilise donc la prospection comme levier de croissance de son portefeuille client.

La prospection répond à un autre besoin fondamental des commerciaux : diversifier les sources de revenus. Dépendre d'un seul client ou d'un petit nombre de clients peut avoir de graves conséquences économiques sur la vie de celle-ci. Si le client principal fait faillite ou s'il change simplement de fournisseur, l'entreprise se retrouvera immédiatement en difficulté.

Au contraire, en faisant de la prospection commerciale une arme pour diversifier ses sources de revenus, proxalys peut faire face à n'importe quelle situation. Elle n'est pas dépendante d'un seul client puisque la prospection commerciale apporte régulièrement de nouveaux prospects.

La gestion pérenne ne peut se faire sans prospection Générer du business, diversifier les clients, la prospection commerciale répond à d'autres objectifs dont le principal est la fidélisation.

Pour nous, fidéliser un client offre plusieurs avantages :

- Rentabiliser le coût d'acquisition du client ;
- S'assurer de nouvelles ventes futures ;
- Construire une relation personnelle avec le client.

Sans prospection, aucune campagne de fidélisation ne peut être lancée. C'est grâce à l'arrivée de nouveaux leads que l'entreprise peut développer un programme de fidélisation.

Mettre en place une stratégie de prospection, c'est donner de la visibilité ; Avant la vente, faire de la prospection, c'est donc positionner la startup au milieu d'un paysage économique.

Tout comme la fidélisation, la prospection commerciale dépend de différents leviers. Comment recruter rapidement de nouveaux prospects

En se démarquant de la concurrence, proxalys augmente automatiquement sa notoriété. Plus une marque est connue, plus on parle d'elle et plus elle est visible par le prospect. Les entreprises usent de différentes techniques de prospection qui ont une influence sur l'image de marque.

La prospection commerciale augmente le chiffre d'affaires de l'entreprise, les ventes, et les parts de marché. Prenant l'ascendant face à des concurrents, les commerciaux peuvent développer plus sereinement leur portefeuille en mettant par exemple en place des actions de communication originales et performantes

Dans une entreprise, la prospection commerciale ne représente donc pas qu'un service parmi tous les autres. Au contraire, par son aspect nécessaire et fondamental, la prospection commerciale doit être positionnée au cœur de toute stratégie d'entreprise.

Pour conclure on peut dire que la prospection fait partie des leviers incontournable du développement du segment de marcher détaillent du secteur informel.

2.1.3- Les moyens mise en œuvre

Proxalys a mis en œuvre quelque moyen pour le bon déroulement des missions à savoir :

- Les T-shirts et casquette
- Le transport (1000F par jour)
- Des visite d'entrepôts
- Une formation sur la plateforme
- Un groupe WhatsApp pour une bonne coordination
- Une voiture de livraison pour le déstockage
- Des flairs pour la prospection

2.1.4- Difficultés rencontrées

Une fois le stage commencé, nous nous sommes rendu compte que l'entreprise délivre trop peu d'information la concernant. La rédaction de mon rapport en est menacée, car les informations essentielles et nécessaires sont prohibées par l'organisation. J'ai fait alors appel à mon

Encadreur pédagogique pour faire un rappel des termes de la convention de stage à la société. Le responsable rappelle également les engagements de l'entreprise envers le stagiaire. Au terme de cette entrevue, un compromis a été trouvé entre les deux parties,

Comme une charte de confidentialité. Mais toutefois la startup à garder (son évolution récente ; les qualifications de ses salariés et son organisation de travail) confidentiel.

Les difficultés majeures que j'ai rencontrées tout au long du stage résident dans la communication avec les clients, car je suis mauritanien, hassanophone et parlant wolof.

La langue a constitué une grande barrière pour moi lors de l'enroulement et prise de commande par téléphone pour nos clients qui n'ont pas encore un smartphone.

J'ai Quand même pu donner un sourire à chacun de nos clients que j'ai rencontrés, saluant en wolof par la suite je précise que je ne comprends pas wolof (deguoule wolof).

En disant ceci, certains s'ouvrent à moi directement, et me demandent en souriant comment je peux faire une prospection sans parler une langue du Sénégal (wolof, peulh) mais d'autres me désappoient sans même m'adresser la parole.

La startup n'a pas une grande partie des produits demandés par les boutiquiers, ainsi lorsque nous avons par exemple une commande et que le stock était fini nous étions obligés de l'annuler et ça nous fait perdre des clients.

Lors des prospections sur le terrain, nous étions confrontés aux éléments de la nature comme le soleil et lors de nos déplacements de ménage en ménage nous n'avions ni eau ni parasol pour éviter les rayons du soleil qui constituaient plus ou moins un obstacle pour arriver à nos objectifs.

Ce fut pour nous une première expérience de prospection.

Pendant la collecte des informations, il arrivait que certains prospects ne soient pas intéressés par l'offre ne le faisaient savoir qu'à la fin discours et du coup cela donnait un sentiment de découragement vu les objectifs que l'on devait atteindre par jour.

Les zones qui nous ont été assignés étaient parfois difficiles d'accès, pendant que nous devrions les prospecter de fond en comble pour atteindre rapidement nos objectifs.

Il était également difficile de convaincre des ménages qui étaient loin de l'établissement notamment ceux des quartiers unité 12 et 10 etc.

A un certain moment on ne peut plus présenter la plateforme car nos prix sont trop élevés.

Certains clients ne nous donnent même pas le temps de s'exprimer, ils nous bloquent dès les premières paroles en disant qu'ils ne sont pas intéressés.

Dans l'activité de prospection il y avait neuf commerciaux. Lorsqu'ils se retrouvaient tous à l'entrepôt pour faire le rapport à la fin de la journée, certains n'avaient pas de place assise et sont obligés de rester debout malgré la fatigue.

Ceux sont les principaux ennuis auxquels nous avons été confrontés mais qui n'ont pas eu de graves conséquences sur notre travail.

2.2 PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

2.2.1 Commentaire sur les répercussions du travail

Bien souvent, les difficultés des commerciaux dans le processus de vente sont liées à des actions simples qui sont insuffisamment développées. La persévérance a toujours été le liant qui détermine le succès ou l'échec d'un commercial. La détermination peut se perdre au gré des échecs et la motivation nous quitter ; et une tâche simple peut devenir alors un véritable challenge.

La majorité des commerciaux effectuent les tâches présentées ci-dessous mais seulement, on doit le faire constamment et sans relâche si on souhaite d'atteindre nos objectifs ; les objectifs fixe née pas facile à atteindre avec tout cette chaleur et les pluies qu'il a eu on devait faire un grand effort physique pour les atteindre

- Les objectifs et les KPI

Voici le tableau qui présente les réalisations en terme quantitatif

	objectifs	réalisations	ratio
Jour	25	35	140%
Semaine	125	150	120%
mois	500	600	120%

- Les recommandations

Voici les recommandations sous forme de tableau

1	Revoir son positionnement comme étant grossiste
2	Améliorer le service de livraison
3	Améliorer l'équipement des entrepôts
4	Faciliter l'utilisation de la plateforme
5	Faire de la publicité
6	Augmenter le prote feuille de produit
7	De bien étudier le marcher avant de faire des achats
8	Elargir l'opération de prospection sur tout Dakar
9	De bien étudier la cible avant de l'affronter
10	Savoir les points vitaux à sécuriser

2.2.2- Analyse et bilan du stage

Ce stage en milieu professionnel est le premier dans mon cursus universitaire.

Je l'ai effectué dans une startup au sein de sa direction commerciale qui est-elle même chargée de la gestion de la digitalisation du commerce de détaillants au Sénégal.

Ce stage m'a permis de m'enrichir de nombreux apports.

Au niveau relationnel, j'ai dû m'insérer dans un milieu qui m'était jusqu'alors inconnu, celui de la digitalisation du commerce de détaillants.

En travaillant parmi des agents expérimentés, j'ai dû trouver le bon compromis entre l'obligation de les solliciter pour accomplir les tâches qui m'étaient confiées et l'effort personnel indispensable qui m'a permis de m'approprier ces missions.

D'un point de vue technique j'ai été formé à l'utilisation d'outils technologiques de la plateforme Proxalys.

Devoir mettre en œuvre à bon escient ces moyens techniques a nécessité un effort de réflexion sur les enjeux en cause.

Par exemple, mon travail avait un impact direct sur la vie de personnes physiques dans la mesure où il s'agissait d'enroulement auprès de ma prospection.

Je me devais donc de faire preuve d'une rigueur maximale pour éviter des erreurs qui auraient entraîné des conséquences graves pour ces personnes.

Le marketing et la négociation à laquelle j'ai contribué constitue le point d'orgue de mon stage.

J'ai pu y mettre en œuvre des connaissances acquises au cours de ma formation universitaire, en cours de marketing et de la négociation respectivement avec M. DIONGUE et M. NDAYE durant le 5e et le 6e semestre.

Ces notions ont donc pris un sens concret au cours de l'enroulement de la zone de la parcelle assainie, de la liberté 6, 2 et 1.

Enfin en lui-même le travail de rédaction de mon rapport de stage m'a permis de prendre du recul sur l'expérience acquise et ainsi de mieux en assimiler les bénéfices.

En effet le va-et-vient constant entre la pensée qui s'exprime par l'écrit et l'écrit qui permet de la matérialiser et de la confronter au ressenti, m'a permis de structurer et d'affiner mes réflexions.

CONCLUSION

Au terme de notre stage au cours duquel nous avons beaucoup appris, nous pouvons confirmer que l'étude de cette entité nous a permis de mieux comprendre et appliquer les outils et techniques d'évaluation et surtout le marketing (la prospection ; déstockage).

Les opérations de prospection et de déstockage nous ont permis de maîtriser les poids rattachés à cette entité et aussi nous faire une idée sur l'aspect du développement relatif à ce cycle.

Dans le but d'appréhender les procédures des startups, ce stage a été l'opportunité d'acquérir une certaine expérience en milieu professionnel par la pratique des connaissances acquises en classe.

Il nous a aussi permis de la théorie et de la pratique d'apprécier le climat de travail avec un personnel très actif à leur tâche et de constater la discipline au sein de l'entreprise.

Au regard de cette expérience, nous souhaiterons continuer dans cette perspective de renforcement de capacités en effectuant un autre stage dans le domaine de la douane

LA WEBOGRAPHIE

- <http://www.proxalys.net/>
- www.wearetech.africa
- entreprendre.sn
- afriqueitnews.com
- www.mecalux.fr
- www.actionco.fr
- <https://app.proxalys.io/>
- [Commerce. Life](#)
- www.nomination.fr
- <https://www.appvizer.fr/>

Table des matières

DEDICACES	I
REMERCIEMENT	II
RESUME.....	III
Sommaire	IV
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	3
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	4
1.1-PRESENTATION DESCRIPTIF DE PROXALYS	4
-Historique de création de la « Start up » :.....	4
-Ses domaines d'activités	5
-Les technologies utilisées par proxalys.....	6
-Les technologies utilisées par proxalys :.....	6
-Sa taille :	6
-Chiffre d'affaire et l'évolution de celui-ci	7
-Ses salarier :	8
-Son bilan social.....	8
-Son organisation de travail	8
-Organigramme de proxalys	9
1.2LE SECTEUR D'ACTIVITE.....	10
1.2.1-Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité	11
-La concurrence :	11
-Analyse SWOT de PROXALYS.....	13
1.2.2-Présentation de la direction concernée par le stage	14
-Gestion et fonctionnement de l'équipe	14
-Situation et lien avec les autres services	15
1.2.3-Présentation de l'évolution de son secteur d'activité.....	15
DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE	16
2.1Les objectifs professionnels du stage et tache à effectuer	17
2.1.1Les objectifs professionnels du stage	17
2.1.2Déroulements des missions :	17

-La prospection (porte à porte).....	20
-Opération commando pour le déstockage.....	22
2.1.3-Les moyens mise en œuvre.....	27
2.1.4-Difficultés rencontrées.....	27
2.2PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS.....	28
2.2.1Commentaire sur les répercussions du travail.....	28
-Les objectifs et les KPI.....	29
-Les recommandations.....	29
2.2.2-Analyse et bilan du stage.....	30
CONCLUSION.....	31
LA WEBOGRAPHIE.....	I
Table des matières.....	II

ANNEXES

Annexe 1 : Enregistrement des prospects

The image shows a mobile application interface for the registration of prospects. At the top, there is a dark blue header with the 'PROXALYS' logo on the left, a hamburger menu icon in the center, and a back arrow and a shopping bag icon with the number '0' on the right. Below the header, the registration form consists of several fields:

- Nom d'utilisateur ***: A single-line text input field.
- Adresse email ***: A single-line text input field.
- Prénom** and **Nom**: Two side-by-side text input fields.
- Mot de passe ***: A single-line text input field with a visibility toggle icon (an eye) on the right.
- Société**: A single-line text input field.
- Pays**: A dropdown menu currently showing 'Sénégal' with a chevron icon on the right.
- Adresse** and **Ville**: Two side-by-side text input fields.
- État** and **Code postal**: Two side-by-side text input fields.
- Téléphone**: A single-line text input field.

A black horizontal bar is visible at the bottom of the screen, likely representing the home indicator on an iPhone.

Annexe 2 : LE COMPTE AGENT COMMERCIAL



Annexe 3 : QUELQUES PRODUITS SUR LA PLATEFORME



THIAKRY POT - YAOURT AUX
CEREALES 200G

260 CFA

[Ajouter au panier](#)



THIAKRY POT-YAOURT AUX
CEREALES 400G

525 CFA

[Ajouter au panier](#)



THIAKRY SACHET -YAOURT AUX
CEREALES 400G

430 CFA

[Ajouter au panier](#)



THIAKRY SACHET-YAOURT AUX
CEREALES SACHET 225G

225 CFA

[Ajouter au panier](#)



CARTON DANO 400G DE 10
SACHET

12.000 CFA

[Ajouter au panier](#)



Sac Pomme de terre local 25Kg

10.750 CFA

[Ajouter au panier](#)



PRESSEA POMME 1L PACK 6

10.000 CFA

Ajouter au panier



RANI ANANAS PACKS 24

6.700 CFA

Ajouter au panier



RANI BANANE PACK BANANE

6.700 CFA

Ajouter au panier



Sac oignon local 25Kg

5.200 CFA

Ajouter au panier



AGRUMES PET TONIC PM PACK
12

3.200 CFA

Ajouter au panier



AGRUMES PET 1L PACK 6

4.200 CFA

Ajouter au panier



ARRAW JABOOT FRAIS 1KG

500 CFA

Ajouter au panier



BIDON HUILE 20L

26.000 CFA

Ajouter au panier