MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

INSTITUT MERCURE

Membre du groupe Supdeco Dakar

INSTITUT MERCURE

Boulevard de l'EST, Rue 3 prolongée, Point E
BP : 21354 – Dakar – Sénégal – Tel : 33 842 71
11 / 33 823 25 14 Fax : +221 33 823 25 04

SUP de CO
GROUPE SUP DE CO DAKAR

7, Avenue Faidherbe- BP : 21354
Dakar – Sénégal – Tel : (+221) 33
849 69 19 Fax : 33 821 50 74

www.supdeco.sn / mercure@supdeco.snwww.supdeco.sn / supdeco@supdeco.sn

SUJET :

LA COMMERCIALISATION DES CAMERAS DE SURVEILLANCE CHEZ LA COOPERATIVE DE JEUNES POUR LE DEVELOPPEMENT AGRICOLE

C.J.D.A - COOP CA

Société Coopérative de jeunes pour le développement agricole à Dakar

Rédigé par : Abdoulaye Ndao

Encadré par : Mr Cheikh Tine formateur dans le groupe supdeco Dakar

Date du Stage : Du 10 Mai au 10 Juillet

Année académique 2018 - 2019

DÉDICACE

Je voudrais dédier ce rapport à mon père à ma maman, qui a ouvré pour ma réussite, de par son amour, son soutien et ses précieux conseils, reçoit à travers ce travail l'expression de mes sentiments et de mon éternel gratitude à mes frères, qui peuvent trouver ici le résultat de longues années de sacrifices et de privations pour m'aider à avancer. ; Merci pour les soutiens permanent frangins que le tout puissant vous assiste

Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Aussi, je remercie mes parents qui ne cessent nullement de m'accompagner durant tout mon cursus scolaire et mon grand frère Cheikh Tidiane NDAO que j'apprécie beaucoup de par sa gentillesse, son sens de partage, il a beaucoup investi sur mes études. Je remercie sans oublier ma famille, mon maître de stage qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie cette personne porte le nom de M. Mohamed FALL, un grand merci également à Aliou BA en tant que directeur commercial de par son ouverture et sa bienveillance, Cherif chams dine une personne intègre qui a facilité mon intégration au sein de la coopérative .En résumé, je remercie l'ensemble des employés de la société coopérative de jeunes pour le développement agricole avec le comité d'administration pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ce stage académique.

Je voudrais également, remercier tout spécialement mon prof d'encadreur monsieur CHEIKH TINE pour son aide et son encouragement durant les périodes décisifs de mon rapport.

Je tiens à associer à mes remerciements les professeurs marketing et finance et tous autres profs qui m'ont inculqué beaucoup de choses durant cette formation, je remercie sans oublier l'ensemble de personnels de mercure et du groupe Supdeco et mes chers amis qui n'ont jamais cesser de me conseiller. Par ailleurs, ce rapport ne serait pas ce qu'elle est sans la qualité de l'environnement intellectuel et matériel du groupe Supdeco Dakar. Je tiens en particulier à exprimer toute ma gratitude à Mr Thierno Amadou NGOM le responsable pédagogique du département de mercure et à notre brave directrice docteur Marianne SOUMARÉ. A ce titre, je suis également reconnaissant à M.SaliouWilane pour son aide et ses apports théoriques.

Résumé

L'importance de la commercialisation des caméras apparaît dans la capacité de négociation de l'entreprise avec ses clients. Dans bien des cas, l'entreprise doit mener une étude de marché en vue de recueillir le maximum d'informations afin de proposer à ses clients des produits pouvant répondre à leurs attentes.

Mettre en place une force de vente suppose que l'on définisse les objectifs, une stratégie, une structure, un niveau d'effectifs et un mode de rémunération. Les objectifs sont fixés par rapport aux nombreuses fonctions telles que : prospection, communication, vente (individuelle, par équipe).

L'efficacité de la commercialisaton peut être accrue grâce à la bonne politique de communication de l'entreprise. Cette dernière doit proposer une offre de produit de qualité avec un prix d'équilibre du marché. Cela nécessite de connaitre impérativement les valeurs nutritives du produit ou les caractéristiques de celui-ci, mais également, le ciblage de la clientèle s'avère fondamental en vue de distinguer les catégories socioprofessionnelles des clients.

L'équipe de la force de vente doit être assez outillée d'expériences, disposer d'équipements appropriés tels que le téléphone, la tablette, de sonorisation en cas d'évènement afin de pouvoir mener à bien sa communication ou de transmettre les messages aux clients.

Par ailleurs, la motivation de l'équipe des agents commerciaux est importante pour améliorer l'efficacité de l'équipe. Les sources de motivation attendues par les agents commerciaux sont généralement les commissions sur les distributions, des primes, ou bien des forfaits.

SOMMAIRE

INTRODUCTION…….……..…..1
PREMIERE PARTIE :…….……4
Chapitre 1: L'entreprise son milieu et son secteur d'activité…….…5
Chapitre 2 : Le cadre du stage ……...……...6
DIEUXIEME PARTIE :…….....18
Chapitre 1: les travaux effectués et les apports du stage…….....19
Chapitre 2 / Les relations humaines……..……..23
CONCLUSION……...…….25

INTRODUCTION

Du 10 Avril 2019 au 10 juillet 2019 nous avons effectué un stage au sein de la Coopérative de jeunes pour le développement agricole [C.J.D.A-COOP CA] dont le siège social est situé aux Mamelles aviation (Dakar Sénégal). Au cours de ce stage au département du marketing, nous avions pu s'intéresser au domaine de chargé des affaires marketing et ventes ou le directeur commercial me laissait l'opportunité d'assister à l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies commerciales et des techniques de négociations avec la clientèle et les partenaires.

Plus largement, ce stage a été l'opportunité pour nous d'appréhender la culture de l'entreprise, de participer dynamiquement à la mise en œuvre de son plan marketing, notamment sur le volet du marketing digital : créer des pages web pour l'entreprise et des sites internet avec l'application wix.

J'ai eu aussi la chance de maîtriser au sein de l'entreprise des outils de gestion comme ODOO et BUSINESS-IN-A-BOX.

BUSINESS-IN-A-BOX est une base de données de modèle des papiers administratifs et commerciaux dont les textes sont très bien enregistrés.

Cette application est disponible en anglais, espagnol, chinois, allemand, italien et portugais.

L'application enregistre plus de 1300 modèles de documents crées par des avocats et experts sous un format professionnel.

Au-delà d'enrichir mes connaissances à la direction commerciale, nous avons eu à assister les commerciaux sur le terrain pour mieux cerner les difficultés qu'ils rencontraient et apporter des modifications ou des solutions pour les mettre à l'aise et les accompagner pour leur faciliter la prospection commerciale. Ce stage nous a permis d'acquérir des expériences qui pourront être utiles pour nous dans l'exercice futur des métiers assignés à l'assistant de directeur marketing ou agent commercial, pour promouvoir les actions commerciales de l'entreprise, pour pouvoir négocier des contrats de vente et de bien trouver des partenaires pour le développement des ventes d'une entreprise. Nous avons pu maîtriser les progiciels comme ODOO et BUSINESS-IN-A-BOX qui sont utilisés actuellement par beaucoup d'entreprises.

ODOO est un PGI très efficace qui facilite la gestion.

L'acronyme PGI signifie "Progiciel de Gestion Intégrée" traduit en anglais par Enterprise Resource Planning (ERP).

ERP est le terme le plus couramment utilisé pour parler de cette application. Un ERP est un progiciel qui assure la gestion automatique de l'ensemble des processus d'une entreprise

comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, la gestion des ventes, l'approvisionnement, la production ou encore du e-commerce. Le principe fondateur d'un ERP est l'utilisation des applications informatiques correspondantes aux divers processus métiers de manière modulaire, en partageant une base de données unique et commune au sens logique. L'autre principe, qui caractérise un ERP, est l'usage de ce qu'on appelle un moteur de Workflow. Il permet d'acheminer une donnée qui est enregistrée dans le système d'information(SI), vers les autres modules qui en ont besoin. Gestion de la relation client (CRM)

Suivre les contacts commerciaux pendant la phase de qualification, gérez les campagnes marketing et les mailings de masse, contrôler l'avancement des négociations commerciales, organiser l'activité commerciale à l'aide des calendriers, partages d'appels téléphoniques, de réunions et de rende vous.

-Gestion des ventes, administrez votre base de clients et de contacts, créez des devis personnalisables a votre image, gérez vos tarifs clients par famille d'articles et par article, enregistrez des commandes de produits et de 39 chapitres trois, conceptions et technique utilisé services, facturez selon des schémas prédéterminés (par commande, par livraison, par planning de livrables…). ODOO intégré plusieurs autres modules.

Ce stage a été une opportunité pour moi de percevoir l'environnement de deux secteurs à savoir la sécurité électronique et le nettoyage.

Deux secteurs qui comportent un réel besoin et la concurrence est très dynamique à cause de la multitude de prestataires.

De ce fait, l'entreprise mise sur le marketing numérique ainsi la prospection sur le terrain.

L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la société m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport. En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des tâches que j'ai effectuées lors de mon stage durant les trois moins passés au sein de la Coopérative de jeunes pour le développement agricole, il apparaît logique de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir, puis d'envisager le cadre du stage : la société dite Coopérative de jeunes pour le développement agricole. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein du service marketing, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer pour le bon déroulement de nos activités.

PREMIÈRE PARTIE :

Présentation de la coopérative des jeunes pour le développement agricole

Chapitre 1/Présentation de la coopérative

Section 1/ L'environnement économique du stage

I/ La coopérative de jeunes pour le développement agricole par rapport au secteur

1/ Historique de l'entreprise

" Dans un contexte de pays en voie de développement, les populations sont confrontées à plusieurs difficultés pour leur épanouissement économique et social. Après une sortie de promotion en formation technique, il nous est venu l'idée à reformuler en tant que présentateurs de projet de mettre en place une entreprise évaluant dans plusieurs secteurs innovants pour apporter des solutions à l'amélioration des contions de vie de la population.

Pour des raisons démocratiques, nous avons adopté le statut juridique d'une société coopérative évaluant dans le secteur des technologies, de l'agriculture et divers services.

Après plusieurs participations dans des HACKETON (concours ou on donne des thèmes problématique et on demande au participants de trouver une solution technologique) et concours de projets innovants, nous avons intégré des incubateurs et couveuses d'entreprise pour un accompagnement dans l'aventure entrepreneuriale. Nous avons bénéficié de formation en leadership, Marketing et développement des personnels durant ces incubations.

Finalement nous nous sommes décidés de se formaliser et de se lancer en premier lieu dans le marché de sécurité électronique et des services de nettoyage : ce qui a perdure jusqu'à nos jours avec des perspectives d'élargir les activités."Dixit le président du conseil d'administration

2/ La vie en société

Mon stage à la coopérative de jeunes pour le développement agricole a été très instructif. Au cours de ces (Avril- juillet) mois, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une entreprise. Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'une telle entreprise. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'a appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

Section 2/ Présentation du service marketing

Au sein de cette société de taille dite coopérative de jeunes pour le développement agricole, il est aisé de percevoir l'interaction constante entre les différents services décrits plus haut. On distingue 03 circuits de création.

Compte tenu du fait que mon stage a été exclusivement réalisé au service de Marketing, et qu'il sera uniquement développé

La cellule Marketing dans sa prospection cherche des opportunités d'affaires pour les succursales et transmet le reste de la procédure au manager de la succursale concernée.

Chapitre 2/ Le cadre du stage

Section 1/ L'entreprise aujourd'hui

Comment peut-on analyser le secteur de la sécurité ?

Aujourd'hui, dans un monde très connecte avec de grosses quantités de données informatiques, l'enjeu majeure se trouve dans la sécurisation des données des entreprises et des institutions publiques, de ce fait le secteur est orienté de plus en plus vers le marché d 'audit des systèmes d'informations des entreprises comme les banques et les institutions publiques dans le but de se protéger contre les piratages, les vols de données, les sabotages techniques etc.

Les Structures ont beaucoup de données confidentielles :

-Les stratégies marketing à adopter vis à vis de leur concurrent

-des technologies de travail

-des contrats

L'entreprise Pantherix Security cherche à se positionner dans l'audit informatique des entreprises pour offrir un meilleur pack de sécurité multi niveau (physique-électronique-informatique).

I/Description de la structure sociale

La société regroupe 05 personnes. La société est subdivisée en Succursale et une cellule Marketing, tous sous la direction du Président du conseil d'administration

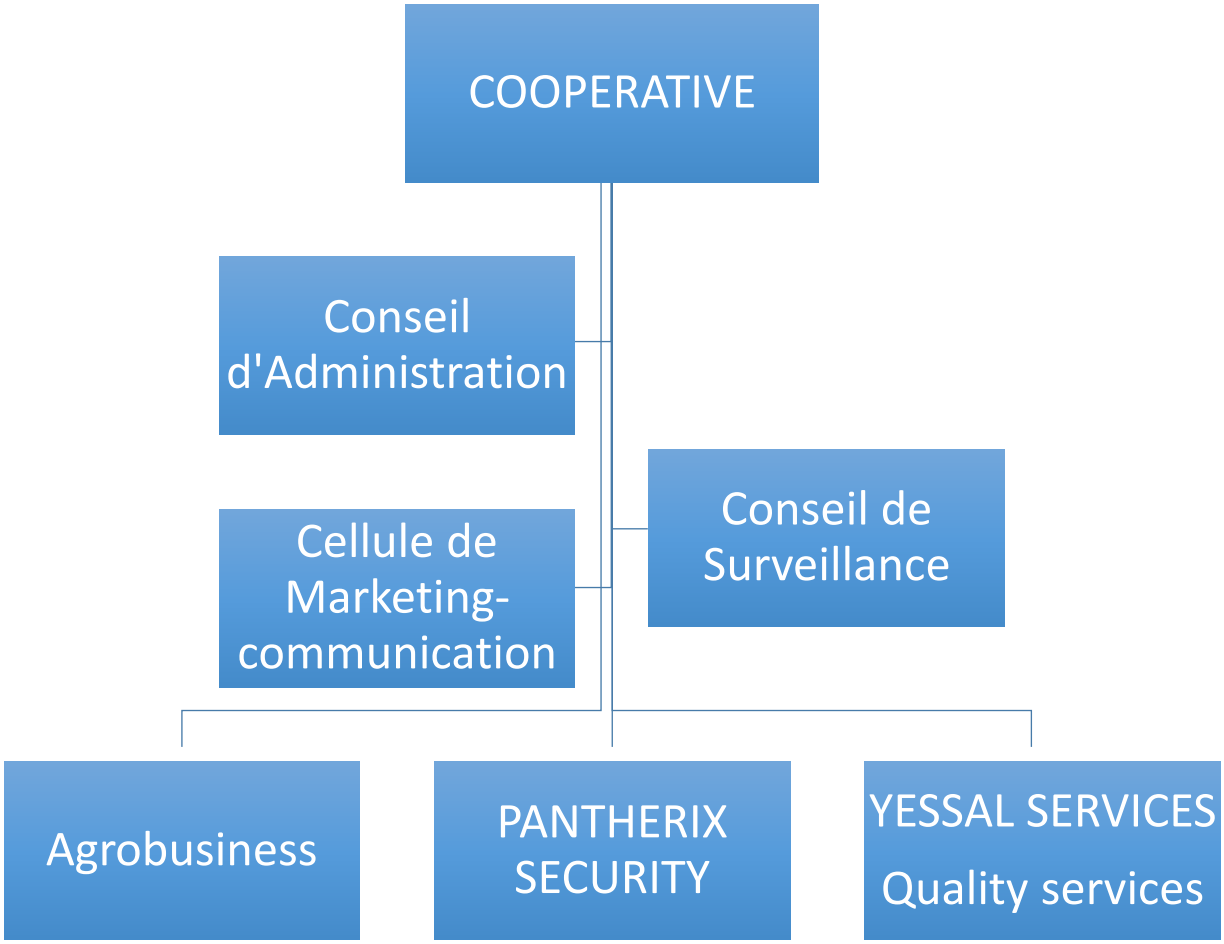
- Cellule Marketing
- YESSAL SERVICES
- PANTHERIX SECURITY
- QUALITY SERVICES

Chacun de ces services étant mis en place par l'entreprise pour mieux réussir sa compagne entrepreneuriale.

Services communs à toutes les sociétés

CELLULE MARKETING : Son rôle est de chercher des opportunités pour toutes les succursales.

1/ ORGANIGRAMME



Comme il a été vu plus haut, la coopérative, le conseil d'administration, le conseil de surveillance, la cellule de marketing communication et les trois derniers services qui s'alignent, à savoir l'agrobusiness, le panthérix service et le yessal service qui soustraite un autre service appelé quality service, départements structurent la coopérative de jeunes pour le développement agricole. Aussi, et au travers de l'analyse qui a pu être faite, il apparaît indéniable que tous ces services interviennent à un moment ou à un autre de la prise de décision. Pour autant, cette prise de décision mérite d'être étudiée spécifiquement, dès lors qu'elle est largement enregistrée. En effet, il est possible de comparer ce type de société aux PME.

L’expression la plus éloquente de ce partage de responsabilité est la décision de bien servir les clients. Aussi, toutes les semaines, les performances étaient diffusées à tous les employés, de manière à ce qu’ils soient impliqués dans les résultats de l’entreprise (sachant que le but est chaque semaine d’avoir un maximum de clients et à ce qu’ils connaissent acheter.
La circulation de l’information est ainsi un des points forts que j’ai retenu de cette société, tant au niveau du travail collaboratif, que dans l’implication de tous dans le bon fonctionnement de la société.

Section 2/ Les différents secteurs d’intervention de la Coopérative

I/ La sécurité électronique

Le marché des systèmes de sécurité électronique enregistre une croissance ces dernières années. Ceci est la conséquence, entre autres, d’un sentiment d’insécurité générale notamment dû aux cambriolages, vols, incivilités mais également aux attaques terroristes. Ceci a pour effet que l’ensemble des secteurs utilisateurs s’équipent plus, avec des équipements plus

performants, plus intelligents. Parmi les secteurs qui n'étaient pas encore équipés – les petits professionnels, notamment ils se mettent à investir dans l'équipement de leurs locaux en sécurité électronique. Ceci a notamment été encouragé par des offres de télésurveillance proposées à des prix attractifsLes trois marchés que recouvre la sécurité électronique n'évoluent cependant pas de la même manière. La vidéosurveillance, tout d'abord, est le marché le plus dynamique. La course à l'innovation est réelle et cela a pour effet une volonté des donneurs d'ordre de changer régulièrement leurs équipements pour disposer des équipements les plus performants. Cependant, le marché observe des chutes de prix importantes, ce qui limite le marché en valeur. Le contrôle d'accès électronique connaît une croissance en valeur légère ce qui n'illustre en rien le dynamisme du marché en volume car les prix, également en baisse sur ce segment, limitent la progression de la valeur du marché. Le contrôle d'accès électronique observe également des innovations et la progression des applications multiples : ressources humaines, gestion du confort au sein du bâtiment, etc.

La détection intrusion est le marché qui connaît les plus grandes difficultés sur le marché de la sécurité électronique. Ce marché, très mature, n'observe pas de réelles innovations, ce qui n'encourage pas les secteurs utilisateurs à renouveler leur parc. Pire, les utilisateurs s'orientent de plus en plus vers la vidéosurveillance qui propose des applications de détection intrusion.

1/ Le nettoyage et l’entretien

Dans le secteur du nettoyage, la main-d’œuvre est globalement peu qualifiée. Les salariés y travaillent deux fois plus souvent à temps partiel (44 %) que dans l’ensemble des services aux entreprises. Cette partie a pour source dans l’ensemble de nos recherches sur Wikipédia
La main-d’œuvre est majoritairement féminine, et comporte une forte proportion des femmes et filles de la banlieue où même des villageois

La moitié des salariés cumulent plusieurs emplois. En plus de leur emploi principal dans ce secteur, ils peuvent avoir un second emploi dans une autre entreprise de nettoyage (27 %), mais plus souvent dans la santé humaine et l’action sociale, l’hébergement et la restauration, le commerce, l’administration ou chez des particuliers.

Compte tenu des moindres qualifications et durées du travail, les salariés du secteur du nettoyage perçoivent chacun un salaire mensuel moyen de 50 000f CFA

Aujourd'hui, l'hygiène et la propreté sont des enjeux majeurs de l'image de l'entreprise auprès de ses clients en augmentant son image de marque, mais aussi auprès de ses salariés. L'hygiène des locaux permet l'exercice professionnel dans de bonnes conditions, accroit le bien-être des employés et augmente la rentabilité. Et dans certains secteurs d'activités (tourisme, hospitalier…), il n'est désormais plus question de le négliger.

2/ L'Agrobusiness

Certains membres de la Coopérative disposant de terres dans le nord du Sénégal ont fait le choix d'effectuer des activités d'horticulture.

C'est un secteur dynamique, une permanence des activités dans certaines zones. Des conditions pédoclimatiques favorables dans les Niayes, dans la vallée du fleuve, dans la vallée du Koupango dans le Saloum, dans la Casamance, etc.

Une situation qui fait de l'horticulture une filière très importante dans l'agriculture sénégalaise d'autant qu'elle permet d'«atténuer les déficits céréaliers» et de «diversifier l'alimentation des ménages surtout des ruraux», avec notamment la promotion d'entreprises privées de production et de fourniture en semences maraîchères.

La première force de la commercialisation des produits horticoles est l'existence d'une forte demande intérieure mais aussi extérieure. On peut aussi noter une stratégie gagnante de l'approvisionnement des marchés et donc une opportunité de commercialisation tant au niveau local, sous régional qu'au niveau européen. Cependant, la plus grande faiblesse constitue une offre fragmentée et saisonnière. Nous pouvons également souligner une qualité des produits horticoles non conforme aux normes internationales. A cela s'ajoute une fluctuation saisonnière des prix des produits et une faible information sur les marchés. Opportunités et menaces : Les opportunités de la commercialisation des fruits et légumes sont diverses. Une première opportunité est la possibilité d'augmenter les exportations par le recours aux exportations par bateau moins coûteux, grâce à la technologie de conservation sous froid ou sous atmosphère contrôlé. On note également une forte croissance de la demande de certains produits tels que le melon et une possibilité de mise en valeur de nouvelles zones de production. Mais à côté de ces opportunités il existe des menaces à la commercialisation des produits horticoles. Comme menaces, nous pouvons d'abord noter l'existence de normes sévères d'accès pour les produits horticoles dans les principaux marchés d'exportation notamment européen. Cela se traduit par une perte progressive de part de marché par les exportateurs

- **EVOLUTION DES SECTEURS**

Le secteur de l'hygiène et de la propreté a connu une grande évolution ces dernières années et elle se poursuit encore aujourd'hui.

De plus en plus d'entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, cherchent à externaliser l'activité de l'hygiène et de la propreté. Ayant en interne leurs propres agents d'entretien, elles attendent le départ en retraite de leurs salariés, pour externaliser.

Le secteur a également connu une évolution de ces métiers et qualifications. Le développement des activités, notamment en milieu spécialisé (médical et paramédical, agroalimentaire, industriel) demande de nouvelles compétences, et des niveaux de qualification plus élevés. De plus, les salariés doivent désormais s'adapter aux nouvelles machines, et aux nouveaux produits utilisés. Certains produits de nettoyage demandent des connaissances en microbiologie et chimie pour comprendre leur usage, et prendre des précautions (mélanges à éviter, par exemple). Certains chantiers demandent également des formations spécifiques, comme l'habilité à travailler en milieu électrique, ou l'utilisation de nacelles pour les travaux en hauteur.

Grace à ces évolutions, le secteur offre de nouvelles opportunités d'emplois et recherche de nouvelles compétences et des qualifications élevées. Mais cette élévation des compétences et qualifications est nécessaire pour répondre aux exigences de qualité des entreprises.

- **Analyses SWOT**

	SÉCURITÉ ÉLECTRONIQUE	NETTOYAGE ET ENTRETIEN	PRODUCTION AGRICOLE
	Le marché des systèmes de sécurité électroniques, malgré la crise, reste un marché fortement	Le marché du nettoyage est indispensable pour toutes les formes de structures qui	-L'évolution des micro-entreprises en PME malgré l'existence des grandes

FORCES	dynamique. La situation est toutefois très différente selon les segments de marché. -l'apport de l'intelligence artificielle pour mieux traiter les images pour la reconnaissance.	ont une obligation d'un cadre de travail propre et attrayant.	entreprises les PME continue à apparaître et à faire des résultats dans le marché
FAIBLESSES	-TOUTES LES CONDITIONS NE SONT PAS REUNIES DANS TOUS LES PARTS DE MARCHE : EX : Un éleveur qui veut surveiller sa ferme dans une zone qui n'a pas accès à l'énergie.	• **Le manque de rentabilité** Dans un contexte de très forte concurrence, les entreprises peuvent être tentées de baisser leurs tarifs pour obtenir des marchés. Les charges de personnel étant très élevé, la rentabilité de	-Manque d'industrialisation des produits. -Manque de compétitivité dans le marché mondial. -Manque de plateforme d'échange entre les producteurs et les acheteurs. -Manque d'équipement -Les difficultés

		l'entreprise peut être mise en péril.	d'accès au crédit
OPPORTUNITES	Le cyber sécurité : De nouvelles opportunités s'offrent dans la sécurité des données et des transmissions : Ex : Sécuriser les mails des entreprises et les institutions publiques. -les drones de surveillance		-une forte augmentation de la population : les marchés internationaux peinent à satisfaire les besoins : ce qui profite à la production locale.
MENACES	les banques sont très frileuses pour financer le développement des sociétés de sécurité	-L'utilisation des produits pas biochimiquement conçus entrainent des dégradations environnementales.	Les changements climatiques influent sur le rendement de la production.

<u>DEUXIEME PARTIE</u> :

LES TRAVAUX EFFECTUÉS ET LES APPORTS DU STAGE

Chapitre 2: les travaux effectués et les apports du stage

Section 1/ LES TRAVAUX EFFECTUÉS

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les directeurs commerciaux ou les chargés des affaires commerciales pouvaient rencontrer dans l'exercice de ce métier. Mon stage au département de Marketing a consisté essentiellement au Marketing Digital :

- créer de pages professionnelles sur les réseaux sociaux
-Animer et booster les publications
- Vendre des caméras de surveillance
- Faire de la prospection commerciale
- Négocier avec les clients et les partenaires au téléphone

Mon maître de stage étant le Responsable Commercial de la coopérative de jeunes pour le développement agricole, j'ai pu apprendre dans d'excellentes conditions. Son rôle est de promouvoir les services de l'entreprise et de négocier avec les clients. Pour une meilleure compréhension des tâches que j'ai pu effectuer, il apparaît approprié de traiter en premier lieu des outils qui étaient mis à ma disposition, puis de traiter de manière détaillée les tâches que j'ai pu effectuer.

I/ Les outils mis à ma disposition

Au cours de ce stage, j'ai passé le plus clair de mon temps à travailler avec la direction commerciale et marketing dont un ordinateur et un téléphone fixe pour appeler et négocier avec les clients ont été mis à ma disposition et des fichiers où on a enregistré toutes les entreprises dans orange zone pour me faciliter l'envoi des courriers électroniques, des demandes de partenariat pour les autres services comme le service « YESSAL SERVICE, PANTHERIX SECURITY et QUALITY SERVICE ».

A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies. Ce n'est donc qu'à partir du 10 mai, un mois après le début de mon stage que j'ai été véritablement opérationnel, du fait de ma meilleure maîtrise des tâches qui mon été confiées lors de ce stage.

1/ Les Missions du poste occupé

Comme il a été précisé en introduction, le chargé des affaires marketing et ventes est un métier qui a pour vocation d'améliorer le volume des ventes et la marge financière de la société qui l'emploie. Sous les ordres du directeur marketing ou du dirigeant de l'entreprise, il élabore les grandes lignes de sa stratégie commerciale et en suit la réalisation. Différentes

structures peuvent le recruter. C'est le cas des entreprises commerciales comme la Coopérative de jeunes pour le développent agricole qui achète et revend des caméras de surveillances, des cabinets spécialisés en marketing ou études et sondages ainsi que des ONG humanitaires. Pour mener à bien sa mission d'accroissement du chiffre d'affaire, ce professionnel du marketing suit l'évolution du marché. Il maîtrise les techniques du marketing, collecte des données sur le terrain et élabore des études pointues de marchandising. Il transmet les objectifs en termes de ventes et de stratégie aux chefs de produit, participe à la création des actions de promotion et contribue à mettre sur pied la stratégie produit et image de marque. L'organisation, la coordination et l'animation de l'équipe marketing font également partie de ses attributions. Pour devenir un responsable marketing, il faut développer les qualités suivantes :

Être autonome

Être Créatif et curieux

Avoir le sens de l'observation et de l'écoute

Travailler en équipe

Maitriser de l'anglais

Avoir des connaissances financières et juridiques

En matière de la gestion des commerciaux nous avons mis en place un système pour mieux les accompagner, il s'agit d'un audit et d'une stratégie pour la prospection.

En cas de difficulté le directeur commercial ou l'assistant du directeur va réunir les commerciaux pour leur livrer une petite formation qui va leur encourager, motiver et promouvoir les ventes.

2/ Le déroulement du stage

Au cours de ce stage, différentes sortes d'activités m'ont été confiées :

- Ouverture des comptes de l'entreprise : compte Facebook, Instagram, twiter, LinkedIn….
- Rencontrer les commerciaux après leur retour sur la prospection terrain
- Négocier avec les clients au téléphone
- Envoyer des messages de demande de partenariat aux entreprises enregistrées dans orange zone. Après toutes ses tâches le directeur général m'envoyait souvent dans des séminaires portant sur l'entrepreneuriat. Ces activités m'ont permis d'avoir l'idée d'entreprendre et de rédiger des projets pour mieux préparer l'avenir. La première fois où il m'a envoyé c'était lors de la journée de développement de l'employabilité (JADE) organisée ici à Dakar par des

africains, dirigée par un Marocain où on a rencontré beaucoup de professeurs qui nous formaient sur la création de projet. En dehors de ses formations ou séminaires le directeur général de l'entreprise me donnait l'occasion d'exercer librement mes compétences acquises à l'école. Mais il m'orientait au moment où il me voyait incapable de réaliser une tâche surtout au début où il me mettait sur le community management et au moment où il l'enseigner les progiciels comme OODO ou Business-in-a-box. Le directeur m'invitait aussi quand il livrait des séances de formation aux éléments qui font de la prospection.

Section 2/ Les tâches périphériques

Au cours de mon stage, j'ai pu effectuer deux tâches qui se situent à la périphérie du département marketing et celui de community manager. Dès lors qu'elles m'ont permis d'apprendre différents aspects l'ouverture des comptes web, site internet pour l'entreprise et comment manager il paraît approprié de s'y attarder. Il s'agit du département informatique et de marketing :

- Ouverture de compte web, sélectionner les entreprises qui se situent dans orange zone
- Gérer la clientèle, fixer des rendez-vous avec les partenaires

I/ Les apports du stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris et gagné de l'expérience professionnelle. Les apports que j'ai tirés de cette dernière peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrés et solutions apportées ainsi que la vie en société.

1/ Compétences acquises

Lors de ce stage, j'ai pu voir tous les produits et services que commercialise la Coopérative de jeune pour le développement agricole.

En effet le stage m'a donné l'opportunité de découvrir le milieu professionnel et d'en apercevoir beaucoup de facettes. J'ai fait le community manager qui me permettra de gérer les comptes et les pages d'une entreprise. Animateur de communauté ou CM, l'abrégé de community manager, est un métier qui consiste à animer et à fédérer des communautés sur Internet pour le compte d'une société, d'une marque, d'une célébrité, d'une institution ou d'une collectivité territoriale. J'assistais à des séminaires qui m'ont beaucoup renforcé dans le sens de l'entreprenariat et du leadership. Ci-dessous un aperçu des compétences que j'ai pu acquérir durant mon stage :

- Esprit d'équipe : sens de partager mes connaissances avec le personnel de l'entreprise, demander d'aide si je ne suis pas apte à aboutir la mission confiée.
- Savoir-faire : ouverture de compte, page web, envoie de courrier par mail
- Maturité
- Savoir gérer une équipe en leur donnant de directifs pour mieux booster les ventes
- Savoir gérer les ventes : pour mieux gérer les ventes on a mis une stratégie de fixation de prix, on associe le prix de l'installation au prix des caméras en faisant savoir aux clients que l'installation est gratuite. On a aussi l'habitude d'envoyer des éléments pour la prospection commerciale.
- Négocier avec les clients et les partenaires : Parfois des fournisseurs nous disent de belles promesses sur les nouveaux arrivages. Après ses commandes nous allons nous parler avec les clients pour leur livrer les produits et cette négociation nous la faisons souvent par téléphone pour certains et pour les autres qui ne sont pas encore familiarisés avec l'entreprise nous leur donnons rendez-vous pour leur faire visiter nos locaux et nos produits pour au-moins gagner leur attention
- Gérer le community management
- Booster les ventes via internet par carte bancaire Visa

2/Difficultés rencontrés et solutions apportées

Durant mon stage à la coopérative de jeunes pour le développement agricole, j'avais rencontré d'énormes difficultés. J'avais l'habitude de quitter Guédiawaye pour mamelles aviation.

Les premiers jours étaient très difficiles pour moi car je n'avais pas les moyens pour me déplacer tous jours vers le lieu du stage. La première tâche qu'on m'avait confiée est celui du community manager ou je devais créer des pages web et des comptes pour l'entreprise ou j'avais d'énormes problèmes avec l'outil, quatre jours après le PCA (président du comité d'administration) me ramène à l'assistant de la direction commerciale pour que je puisse savoir comment négocier et vendre des articles. En effet les clients me posaient toutes sortes de questions auxquelles je ne pouvais pas toujours répondre. Je ne maitrisais pas assez bien l'emplacement des produits et les prix de ventes pour pouvoir réaliser des ventes.

Je n'étais vraiment pas l'aise avec la vente parce que je ne voyais pas les clients ni les produits à vendre. Les produits n'étaient pas disponibles et étaient visibles au siège quand des commandes étaient passées j'aurai me reproché du directeur commercial pour qu'il m'explique comment l'entreprise vend ses produits.

Au fil des jours, je me suis familiarisé avec les produits, leurs emplacements et leurs prix de vente.

Deux semaines après le directeur général me confia l'équipe commerciale et le téléphone de la direction pour gérer les ventes. C'est en gérant ces activités que j'ai pris confiance en moi, je me suis affirmé en tant que vendeur et assistant du directeur commercial, je restais sympathique avec les clients et les employés de l'entreprise. La rigueur et le bon climat au sien de la Coopérative me motivaient. Avec l'autorité du directeur commercial je commence maintenant à faire des suggestions pour améliorer la visibilité de l'entreprise et ses marques. Ainsi ma formation au sein de la Coopérative de jeunes pour le développement agricole me rend l'honneur de bien négocier et d'envoyer des courriers par mail avec l'ordinateur de la direction marketing.

Malgré cette belle ambiance les personnels de l'entreprise venaient toujours en retard à cause de la prospection. Je venais très tôt sans les clés et je leur attends jusqu'à 11h pour pouvoir accédé dans l'espace. Le stage était difficile parce qu'ils ne me donnaient pas de rémunération ni de commission mais que même le sens de partage au sein de cette entreprise nous a permis d'apercevoir beaucoup d'expériences. Nous avons vraiment travaillé dans de très bonnes conditions avec un bureau très bien climatisé et un maitre de stage très ouvert qui aime partager et qui vous donne l'opportunité de faire naitre votre talent en la mission qu'il vous a confié.

Chapitre 2/ Les relations humaines entre les employés

Au-delà du fonctionnement de l'entreprise, j'ai pu ressentir une bonne relation entre le personnel même et le président du comité d'administration.

En effet, l'atmosphère au sein de la société était très propices, ils se sont considérés comme des personnes issues de même père et de même mère ou ils s'aiment et partagent les mêmes convictions. J'ai ainsi constaté que la hiérarchie des fonctions de la société dite Coopérative de jeunes pour le développement agricole était impartiale dans les rapports entre les employés, favorisant par la direction des ressources humaines.

A titre d'exemple, je précise les employés qui font de la prospection.

Au travers de cette convivialité, j'ai pu comprendre que l'activité d'une société est plus performante dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

Section 1/LES RECOMMANDATIONS

L'entreprise est installée dans une zone très calme où il n'y a presque pas de personnes. Au cours de mon stage j'ai remarqué que la zone n'est pas favorable pour vendre beaucoup d'articles. Je posais des questions au DG pour qu'il veille sur l'emplacement de son structure, je lui ai d'ailleurs même proposé de retrouver un autre site où les gens pourront y accéder facilement. Il a jugé l'idée nécessaire et il m'a appelé la semaine dernière en me disant qu'ils se sont déplacés vers la zone de captage et que les ventes progressent. La façon dont il recruter aussi me frappe bien vrai que c'est une nouvelle entreprise, ils ne prennent que des stagiaires et ils ne leur paient pas je leur ai conseillé de données parfois des commissions aux stagiaires pour leurs transport et pour mieux leur motiver. Cette stratégie leur est permise de décrocher aujourd'hui beaucoup de stagiaires. Les commerciaux aussi ne percevaient que la commission. Cette dernière a évoqué beaucoup de polémique parce-que ce qu'ils perçoivent à la fin du mois ne leur satisfait pas je me suis côtoyait le directeur en lui proposant de donner des transports pour une somme de 15000f la fin du mois pour ce qui vendent au moins 15 caméra de surveillance complet , câble , ou œil de caméra surveillance par mois. Il est aussi important pour l'entreprise de vendre son image en créant des flyers et faire des questionnaires pour essayer de mesurer la satisfaction des clients.

Conclusion

‘’Vendre" est devenu la fonction essentielle de la vie économique moderne. Aujourd'hui, le pari que veut gagner chaque entreprise est d'être la meilleure partout et toujours dans son activité. Ainsi, Vendre pour un fabricant, c'est faire aimer ses produits ; pour un ingénieur, c'est faire aimer ses idées ; pour un commerçant, c'est faire aimer ses services et pour la Coopérative des jeunes pour le développement agricole, c'est se faire reconnaitre sur le domaine agricole et se faire apprécier pour ses cibles.

Au terme de notre analyse, nous avons constaté que les produits « caméras de surveillance » et « Yessal service » sont des produits dont les caractéristiques prédisposent une grande influence dans la vie des êtres comme des produits incontournables.

Les analyses effectuées nous ont permis de faire ressortir certaines insuffisances au niveau du marketing mix et de la politique instaurée par l'entreprise pour conquérir son marché. Et, c'est à juste titre que nous avons essayé de proposer un plan marketing et une stratégie de reconquête et de conservation de marché pour pallier les insuffisances constatées.
Nous pensons que les investigations menées peuvent être analysées par le Directeur Général et que des études plus poussées sur la rentabilité pourraient être menées pour l'avancée de la coopérative de jeunes pour le développement agricole.

Pour notre part, ce fut une expérience forte enrichissante qui vient fortifier notre formation dans le domaine de la gestion de la force de vente et marketing plus généralement, et plus précisément.

Ce stage nous a permis de mettre en pratique nos connaissances théoriques acquises durant notre formation, de plus on a été confronté aux difficultés réelles du monde du travail. Mais après notre rapide intégration parmi les membres de l'entreprise, nous avons eu l'occasion de réaliser plusieurs tâches qui ont été des missions sérieuses.
Ce stage a parfaitement répondu à nos attentes car c'est ce que nous souhaitions. Il nous a permis de découvrir un univers que l'on ne connaissait finalement que très peu mais et auquel on porte un immense intérêt. La mission que la Coopérative nous avait confiée était très intéressante et enrichissante puisqu'il s'agissait pour nous d'un domaine en relation avec notre spécialisation d’étude et où on aimerait approfondir nos compétences.

Nous pensons que cette expérience en entreprise nous a offert une bonne préparation à notre insertion professionnelle car elle fut une expérience enrichissante et complète qui conforte nos désirs d'exercer la gestion des forces de ventes.

BIBLIOGRAPHIE

Mame Penda Séye DIAKHATE , rapport de stage qui a pour thème la gestion de vente à la ccbm année 2016-2017.

Support de cours Mr Abdou Karim Gaye, chapitre1 les réseaux sociaux partie community manager.

Support de cours Mr Mangane principe techniques promotionnelle

Support de cours de Mr Babacar Lo technique de vente cours en première année

Cours de communication commerciale et relations clients avec Mame Salla Dior Dieng

Cours sur la gestion de la force de vente avec Mame SallaDieng.

Cours de marketing stratégique avec Mr Mame Salla Dior Dieng

Cours de négociation commerciale avec Mr cheikh T TINE

Autres documents consulté : conférence assistée, rapport rédigé lors des visites dans les entreprises.

Table des matières

DÉDICACE I

Remerciements II

Résumé III

SOMMAIRE IV

INTRODUCTION 1

PREMIÈRE PARTIE : 3

Présentation de la coopérative des jeunes pour le développement agricole 3

Chapitre 1/Présentation de la coopérative 4

Section 1/ L'environnement économique du stage 4

I/ La coopérative de jeunes pour le développement agricole par rapport au secteur 4

1/ Historique de l'entreprise 4

2/ La vie en société 4

Section 2/ Présentation du service marketing 5

Chapitre 2/ Le cadre du stage 5

Section 1/ L'entreprise aujourd'hui 5

I/Description de la structure sociale 5

1/ ORGANIGRAMME 6

Section 2/ Les différents secteurs d'intervention de la Coopérative 7

I/ La sécurité électronique 7

1/ Le nettoyage et l'entretien 9

2/ L'Agrobusiness 10

DEUXIEME PARTIE : 14

LES TRAVAUX EFFECTUÉS ET LES APPORTS DU STAGE 14

Chapitre 2: les travaux effectués et les apports du stage 15

Section 1/ LES TRAVAUX EFFECTUÉS 15

I/ Les outils mis à ma disposition 15

1/ Les Missions du poste occupé 15

2/ Le déroulement du stage 16

Section 2/ Les tâches périphériques 17

I/ Les apports du stage 17

1/ Compétences acquises 17

2/Difficultés rencontrés et solutions apportées 18

Chapitre 2/ Les relations humaines entre les employés 19

Section 1/LES RECOMMANDATIONS 20

Conclusion 21