Agrément/Habilitation

N° HA-2022 19MESRI/ANAQ-SUP/SE/DIPriv/nmf

DEPARTEMENT : Institut MERCURE

SPECIALITE Gestion

RAPPORT DE STAGE

Présenté par

AISSATOU KOULIBALY

Pour l'obtention du diplôme de

Licence Professionnelle Marketing et vente

SUJET : ANALYSE DES PRATIQUES POUR DEVELOPPER ET MAINTENIR LES RELATIONS CLIENTS DURABLES : personnalisation des services, gestion des attentes et fidélisation des clients.

Soutenu à Dakar le 24/06/2023 devant le jury composé de :

Président du jury : Dr Malick Mané	**Docteur en économie**	**SUPDECO**
Encadreur : Cheikh Tidiane NDiongue	**Intervenant en marketing**	**SUPDECO**
Membre du jury 1: Mr Babacar Lo	**Intervenant en marketing digital**	**SUPDECO**

Année académique : 2022 - 2023

DEDICACE

Je dédie ce travail à mon père **IBRAHIMA KOULIBALY** qui m'a toujours encouragé et poussé vers l'avant pour mes études. Que ce travail traduit ma gratitude et mon affection.

REMERCIEMENTS

Ce rapport de fin d'étude n'aurait jamais vu le jour sans l'intervention d'un grand nombre de personnes.

Je tiens d'abord à remercier Monsieur Cheikh Tidiane DIONGUE qui m'a permis de bénéficier de son encadrement. Les conseils, la disponibilité, la confiance qu'il nous a accordé ont été d'une aide plus que nécessaire dans la réalisation de notre travail de recherche.

Le maitre de stage Monsieur Papa Abdoulaye GUEYE qui m'a ouvert les portes de son entreprise et permis aujourd'hui de découvrir le monde professionnel.

Le directeur de l'institut MERCURE du groupe SUPDECO, Monsieur MALONGA et l'ensemble du corps professoral de l'Ecole Supérieur de Commerce pour la formation particulière qu'ils m'ont accordé.

Toutefois, je ne peux m'empêcher de manifester ma plus grande reconnaissance à toutes ces personnes, qui de près ou de loin ont participé à la réalisation de ce projet.

Je veux citer en l'occurrence mes parents, mon frère, ma sœur et deux de mes amis.

LISTES DES ABREVIATIONS

GRC : Gestion Relation Client

RC: Relation Client

SWOT: Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats

4CI : Cabinet, consultance, conseils, coaching ; immobilier

LISTES DES TABLEAUX

Tableau 1 : Environnement de l'entreprise; analyse PESTEL 4

Tableau 2: La liste des partenaires du cabinet les 4CI 15

Tableau 3 : Les concurrents du cabinet les 4CI 17

Tableau 4: Indice du chiffre d'affaires des services immobiliers (en millions) 19

Tableau 5: Analyse SWOT 26

Tableau 6: Matrice SWOT 26

TABLEAUX DES FIGURES

Figure 1: Organigramme du cabinet les 4CI 12

Figure 2: Evolution du chiffre d'affaires des services immobiliers (base 100 = T2 - 20) 20

SOMMAIRE

INTRODUCTION..... **Erreur ! Signet non défini.**

PREMIERE PARTIE : L'ENTREPRISE ET SON MILIEU /SECTEUR D'ACTIVITE
..... **Erreur ! Signet non défini.**

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE
..... **Erreur ! Signet non défini.**

CONCLUSION..... **Erreur ! Signet non défini.**

INTRODUCTION

La relation client est un concept d'origine américaine né au milieu des années 70, après des décennies de domination du marketing transactionnel, le concept de marketing relationnel voit le jour. Cette notion s'est développée, essentiellement aux Etats-Unis, définissant ainsi au fil du temps le concept de la relation client ou encore "costumer Relationship". Elle englobe toutes les tâches de gestion qui impliquent les interactions avec le client. De la prospection jusqu'au service après-vente, en passant par le pilotage des missions, la relation client est au centre de l'activité de toute entreprise. A cet effet, nous avons été amené à mettre en pratique nos compétences théoriques que nous avons pu acquérir lors de nos études.

Dans le cadre de la validation de notre formation professionnelle en marketing et ventes L3 à l'institut mercure du groupe SUPDECO Dakar, nous avons pu effectuer un stage d'un mois (allant du 02 au 30 juin 2023), au sein du cabinet 4Ci dans le département Administratif, marketing et communication.

Ce stage nous a donc permis de percevoir comment une entreprise se développe dans le secteur de l'immobilier, ses défis et son évolution au cours du temps. Ce rapport de stage s'articule ainsi au prisme de la problématique du développement et du maintien des relations clients durables. L'élaboration de ce rapport a pour principal source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles nous étions affectés. Cependant pour donner une cohérence à ce rapport de stage, nous l'avons divisé en deux grandes parties : une première partie basée sur l'entreprise et son milieu d'activité et une deuxième partie sur les travaux effectués et les apports du stage.

La première partie est subdivisée en trois sections : d'abord la présentation descriptive de l'entreprise qui traite dans un petit temps, l'environnement de l'entreprise, sa forme juridique, de son historique à la présentation de ses concurrents ; ensuite son secteur d'activité qui traite, la présentation économique et sectorielle du domaine d'activité en passant par la présentation de la direction concernée par le stage puis la présentation de l'évolution de son secteur d'activité.

La deuxième partie également est subdivisée en quatre sections : d'abord les objectifs professionnels du stage et les tâches effectuées qui développent sur les objectifs, ensuite les

réalisations ou déroulements de mission ; puis les moyens mis en œuvre et les difficultés rencontrées lors du déroulement du stage ; et enfin la présentation et l'analyse des résultats qui va développer sur le bilan du stage.

PREMIERE PARTIE

L'ENTREPRISE ET SON MILIEU /SECTEUR D'ACTIVITE

1.1 PRÉSENTATION DESCRIPTIVE DE L'ENTREPRISE

Créer en 2022 par Mr Papa Abdoulaye Gueye, le cabinet 4CI évolue dans le domaine de la consultance, de l'immobilier, de la décoration et des travaux du second œuvre. À cette effet, chacune de ces activités est constitué en secteur, c'est ce qui fait qu'on dispose au sein des 4CI, trois (3) secteurs, à savoir le secteur dénommé 4CI Immobilier, 4CI consulting et 4CI home déco.

Le 4CI immobilier vous propose une gestion immobilière intégrale en passant par la location gérance, le recouvrement de vos créances locatives, la gestion des contentieux immobiliers, la comptabilité de vos produits locatifs et chargés affairant ainsi que vos déclarations fiscales, la maintenance de vos biens immobiliers, l'assistance juridique et conseil. En outre il vous assiste dans la réalisation de projet immobilier, sur toutes vos démarches d'acquisition ou de location en vous proposant les conditions adaptées et spécifiques à vos besoins ainsi que la commercialisation de vos biens immobiliers.

Le 4CI consulting regroupe toutes les activités relatives à la consultance, de conseil, de coaching et de formation. Son crédo consiste à accompagner les entreprises dans leur processus de construction, de développement, d'expansion et de consolidation de leurs activités. Il assure un soutien inopiné de votre structure organisationnelle en matière de gestion administrative, comptable, fiscales, finance, ressources humaines. Mais aussi vous facilitant toute démarche administrative liée à vos activités sans une moindre perte de temps ou de déplacement.

Le 4CI home déco permet de relooker votre intérieure, il vous propose une large gamme d'éclairage, de meubles, de tapis et autres objets décoratifs dans le plus pur style scandinave. En effet, après avoir reçu les clés de votre nouvel appart, une seule chose vous obsèdes : La décoration de votre intérieure ; c'est pour cela que nous avons inclus le volet décoratif comme ça vous n'aurez plus besoin de chercher plus loin pour faire votre décoration d'intérieur.

Le cabinet 4CI se situe au HANN MARISTE 2 Y61- Dakar, mon maître de stage était Mr Gueye, gérant du cabinet et responsable du département administratif marketing et communication.

- **Environnement de l'entreprise**

Tableau 1 : Analyse PESTEL

Politique Présence dans le développement du Sénégal. Les changements potentiels pouvant venir avec les élections. La fiscalité et la protection sociale.	**Economique** Embaucher les jeunes pour combattre le chômage. Augmenter le pouvoir d'achat (des biens et services). Mesurer les richesses produites globalement sur le territoire (PIB).	**Socio-culturel** Connaitre les attitudes au niveau des loisirs et du travail. Protège chaque Individus dans la responsabilité sociétale de l'entreprise.
Technologie Appliquer les nouvelles technologies dans notre travail. Faire du télétravail et créer un site internet en ligne. Utilisation du logiciel Sage100 compta Découvrir les besoins et attentes des utilisateurs pour les stratégies de marketing.	**Environnementale** Pollution sonore qui peut être causer par les constructions ou aménagements et l'exploitation des logements.	**Légal** Respect des règles et des droits du Pays. Le droit du travail, la protection, la propriété intellectuelle (droits d'auteur, brevet, marques)

Source : : document de l'entreprise.

- **FORME JURIDIQUE**

Le cabinet 4CI est une SARL, une société à responsabilité limitée au capital de 5.000.000 FCFA, situé au HANN MARISTE 2 Y61 – DAKAR, est organisée à une seule entité centralisée par le propriétaire lui-même.

En effet, la société à responsabilité limitée (SARL) est une société dans laquelle les associés ne sont pas responsables des dettes de la société qu'à concurrence de leurs apports et dont les droits sont représentés par des parts sociales. C'est donc des responsabilités des associés qui rapprochent la société limitée de la société anonyme.

- **HISTORIQUE**

Le cabinet 4CI consulting est une société à responsabilité limitée mise en place en 2023 par Monsieur Papa Abdoulaye Gueye. Ce dernier, âgé d'une trentaine d'année avec son propre entreprise en vue de participer au bon développement du pays. Elle est immatriculée au registre du commerce et du crédit mobilier depuis sa création.

En outre, avec huit (08) propriétaires qui lui ont fait confiance et sa gestion personnalisée, elle s'est créée une réputation assez considérable sur le marché dakarois.

Elle possède un logiciel informatique de gestion immobilière qui permet de renseigner plus rapidement ses propriétaires sur la situation des appartements à louer, celle des loyers impayés et à la clientèle locative des biens disponibles en temps réel.

Constituée de cinq (05) collaborateurs dynamiques et formées, l'agence vous accompagnera dans vos démarches de recherches de location, de gestion locative de vos biens, et dans vos transactions immobilières.

Différents services au sein du cabinet sont répartis afin de mieux répondre, plus rapidement et plus personnellement à sa clientèle à savoir :

- Le service moyens généraux qui englobe le service travaux, service administratif et juridique ;
- Le service marketing et communication chargée de tout ce qui est relation clients ;
- Le service comptable incluant le service comptable et gestion financière.

- **LES MISSIONS ET VALEURS DU CABINET**

- **LES MISSIONS DU CABINET**

❖ **4CI – IMMOBILIER (secteur où nous étions orienté)**

Le 4CI immobilier est spécialisé dans l'administration immobilière, il vous propose de prendre en charge votre « capital immobilier » pour qu'il devienne un « capital durable et rentable ».
Ce secteur fait du business to business **B2B** mais également du business to Consumer **B2C**. Son objectif ultime est de fidéliser ses clients en sachant que fidéliser un client coûte moins cher que d'en trouver un autre. Un client sollicité par la concurrence 8 fois sur 10 est lorsqu'il rencontre des difficultés, il passe directement à la concurrence dans plus de 60% des cas. Les objectifs de la RC peuvent être énumérés comme suit :

- **Identifier** : obtenir un plus grand nombre d'informations de la part du plus grand nombre de clients ;
- **Différencier** : distinguer les clients car ils n'ont pas tous les mêmes valeurs et n'attendent pas les mêmes choses de nos services ;
- **Communiquer** : obtenir plus d'interactivité avec le client ;
- **Personnaliser** : répondre précisément aux demandes du client.

L'entreprise cherche le profit, la rentabilité alors que le client veut satisfaire ses besoins à moindre coût. C'est cet état de faits contradictoires qui pousse notre cabinet à avoir un bon plan marketing pour ne pas perdre le client qui risque d'aller chez la concurrence sachant que le secteur de l'immobilier est très pris sur le marché Sénégalais.
La gestion de votre capital immobilier vous préoccupe ?
Bail, loyer, copropriété, charges, entretien, assurance, locations, ventes, impôts, 4CI Immobilier est là pour assouvir vos besoins.
Nous allons donc vous présenter nos missions et valeurs sans oubliés de vous citer les services proposés par ce secteur :

- **MISSIONS :**
  - Location de l'appartement après enquête auprès de nouveau locataires
  - Appel et encaissement des loyers

- Récupération des charges locatives
- Relances locatives
- Suivi du contentieux avec information au préalable
- Enregistrement de baux et déclaration des Taxes
- Renouvellement des baux et révision des loyers
- Fourniture d'un état nécessaire à la déclaration des revenus fonciers
- Etat des lieux contradictoire d'entrée et de sortie
- Contrôle des travaux nécessaires pour une valorisation de l'immeuble
- Echange de toutes correspondances nécessaires à une bonne information
- Edition mensuelle ou trimestrielle des comptes de gérances.

- **VALEURS :**
  - Confiance
  - Proximité
  - Responsabilité
  - Ecoute
  - Transparence
  - Respect des engagements
  - Gestion des relations clients

- **SERVICES PROPOSÉS PAR LE SECTEUR :**
  - Vérification et paiement des contrats d'assurances avec suivi des sinistres
  - Vérification et paiement des contrats d'ascenseurs, gardiennages, nettoyage
  - Gestion des parties communes et entretien de ces dernières
  - Maîtrise des charges de copropriétés
  - Gestion du personnel de la copropriété
  - Suivi des travaux après accord des copropriétaires
  - Appels de charges aux copropriétaires
  - Suivi des comptes pour chaque copropriétaire et pour la copropriété
  - Prestation et tenue de l'assemble générale
  - Contrôle du respect des règles de la copropriété

- Suivi des contentieux.

Nous allons également donner les missions et valeurs des deux autres secteurs ainsi que leurs services proposés **:**

❖ 4CI CONSULTING

1. CONSEIL, COACHING ET FORMATION SUR MESURE

Au fil des années d'expérience et de nos différents mandats, nous avons pu accompagner plusieurs entreprises et proposer des diagnostics structurels, en vue de faciliter la gestion et le développement des ressources humaines, le renforcement de capacités, de l'apprentissage ainsi que les stratégies de suivi. C'est dans cette réalité changeante du monde des affaires que nos conseillers vous offrent leurs services sur mesure.

Nos conseillers se démarquent par leur expertise pointue dans divers secteurs, résultant d'une formation académique solide et d'une expérience professionnelle d'envergure acquise au fil des ans.

Ce qui leur inculque une transparence en toute sobriété, une intégrité professionnelle et méthodique basée sur les normes et principes du métier de la consultance.

Nos conseillers mis à votre disposition, sont toujours adaptés à votre besoin, votre organisation et sont axés sur l'atteinte de résultat concret et mesurable. Notre habilité à transférer notre expertise garantit le succès de notre accompagnement et la performance durable de vos projets d'entrepreneuriat.

- **MISSIONS :**

  - **Conseils stratégiques**
    - Réflexion sur votre mission, votre vision et vos valeurs
    - Accompagnement pour effectuer une planification stratégique, déterminer des orientations et des objectifs annuels
    - Réflexion sur l'évolution de votre culture de gestion, de service client, de ressources humaines et de développement des compétences
  - **Conseils sur l'amélioration du climat social et la gestion des performances**
    - Accompagnement des gestionnaires suite à un diagnostic de problème de climat social
    - Consolidation des équipes et de la cohésion sociale
    - Soutien à la gestion d'un conflit
    - Soutien à l'implantation d'un système de gestion des performances
  - **Conseils sur la gestion des changements**
    - Soutien à l'analyse des besoins de changement
    - Élaboration de plans de communication et de changement
    - Gestion de l'adhésion au changement
    - Diagnostic de l'ouverture au changement

2. DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

- Effectuer toutes vos démarches administratives avec les institutions fiscales et sociales
- Gestion de vos dossiers contentieux ou de redressement avec l'administration fiscale, sociale et de l'inspection du travail ;
- Fiabilisation des processus.

- **VALEURS :**
  - Objectivité
  - Indépendance
  - Pragmatisme
  - Fiabilité et proximité

- **PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS PAR LE SECTEUR :**
  - Démarches de quitus fiscal
  - Démarches d'attestations CSS – IPRES – IRT – NON FAILLITE – ARMP – IPM
  - Traitement et suivi des dossiers en contentieux fiscal (redressement)
  - Paramétrage Sage + formation
  - Restructuration

❖ 4CI - HOME/DÉCO

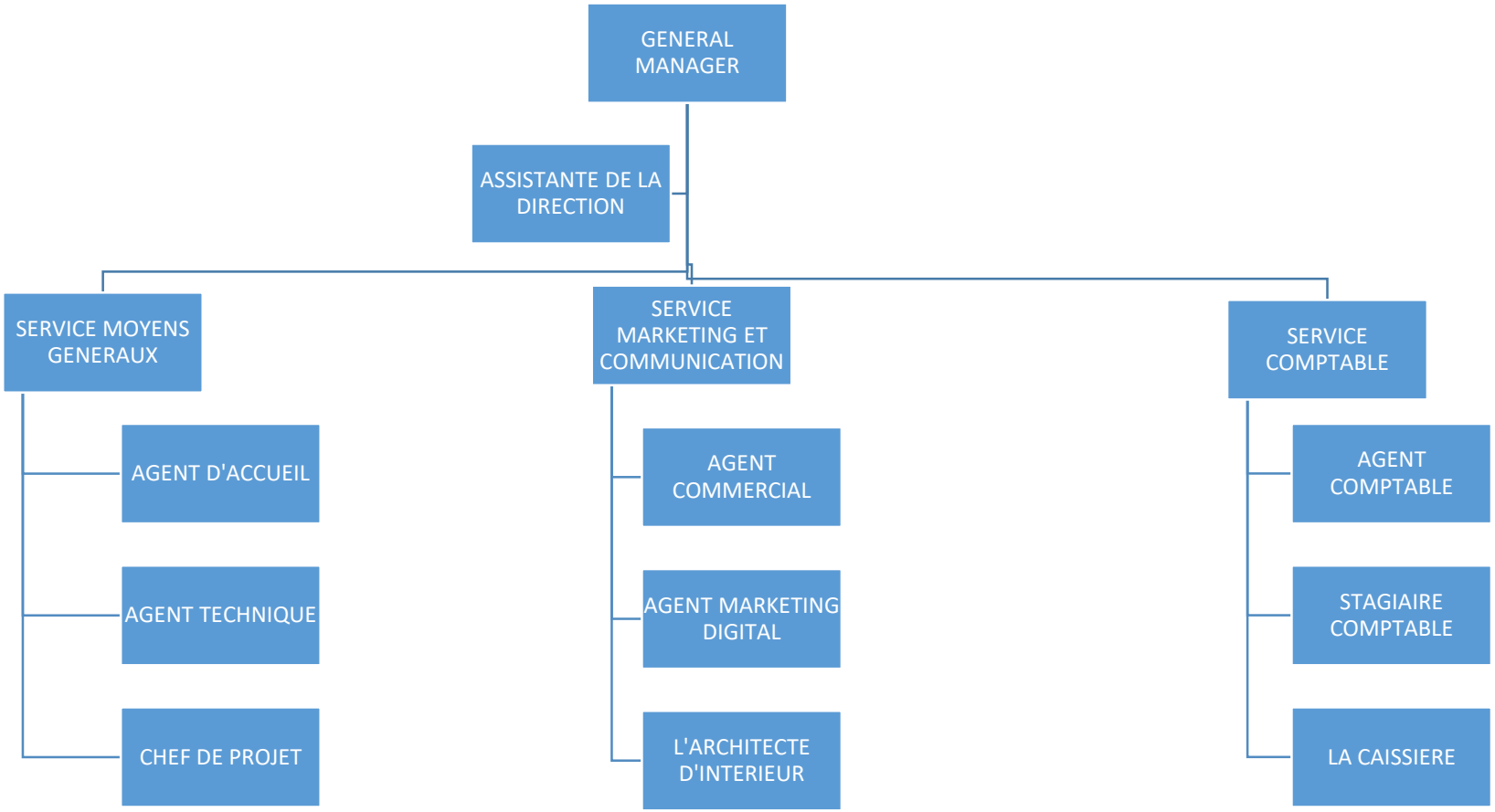
- **MISSIONS :**
  - La mission première de 4CI home déco est de créer des espaces fonctionnels, esthétiques et harmonieux en tenant compte des besoins et goûts de ses clients. Notre entreprise s'efforce de donner vie à la vision de leurs clients en créant des intérieurs qui reflètent leur style personnel tout en répondant à leurs exigences pratiques.
  - Transformer les idées en réalité, nous travaillons en parfaite collaboration avec nos clients pour comprendre leurs préférences, leurs objectifs et leurs contraintes budgétaires. Nous transformons ensuite ses idées en concepts concrets et les mettent en œuvre pour créer des espaces magnifiques et fonctionnels.
  - Apporter une expertise en design en proposant une expertise approfondie en matière de design d'intérieur.
  - Conseil en décoration d'intérieur, nous pouvons fournir des conseils sur la disposition des meubles, la sélection des couleurs, les revêtements de sol, l'éclairage mais aussi proposer des solutions pour maximiser l'utilisation de l'espace.
  - Sélection et achat de mobilier et d'accessoires, nous pouvons également aider nos clients à sélectionner et à acheter des meubles, des accessoires et des décorations qui correspondent à leur style et à leur budget.

- **VALEURS**
  - Audace
  - Respect
  - Collaboration
  - Créativité
  - Ponctualité
  - Confiance
  - Transparence
  - Innovation
  - Responsabilité

- **SERVICES PROPOSES PAR L'ENTREPRISE**
  - Conseil en décoration
  - Aménagement de l'espace
  - Sélection de meubles et d'accessoires
  - Gestion de projet
  - Rénovation

- **ORGANIGRAMME**

Figure 1: Organigramme du cabinet les 4CI



Source : Document de l'entreprise

- **PRÉSENTATION DE LA DIRECTION CONCERNÉE PAR LE STAGE**

CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE : l'équipe est constituée de 06 membres

Il faut noter que la plus part des postes ont été par nous : le général manager et moi.

General manager

Le manager est chargé de superviser la plupart ou la totalité des fonctions de marketing et de vente d'entreprise ainsi que les opérations de celle-ci. Il est aussi responsable de la planification, de la délégation, de la coordination et de la prise de décision efficaces afin d'obtenir des résultats souhaitables en matière de profit**.**

L'assistante de la direction (poste que nous avons occupé)

Nous étions chargés d'aider le directeur général en le déchargeant des tâches administratives mais également de gérer l'agenda, de traiter les courriers, la rédaction des comptes rendus de réunions, de faire les arrêtés de caisse ou encore de faire la préparation de dossiers et de présentation mais surtout d'être capable de répondre aux appels téléphonique, de relancer des clients et surtout de pouvoir accueillir les clients sur place.

L'agent comptable

Il est responsable du suivi financier et administratif de l'ensemble du patrimoine immobilier d'une personne physique ou d'une entité morale. Achat, paiement et comptabilité générale, il s'occupe de la gestion d'entreprise en immobilier et gère les opérations comptables de celle-ci.

Le stagiaire comptable

Le stagiaire est chargé de faire la gestion portefeuille clients, les déclarations fiscales, la révision des comptes de résultats et le suivi de la santé financière du cabinet.

La caissière

Elle est chargée d'enregistrer, totaliser, et encaisser la somme correspondante aux achats d'un client. Elle a également souvent la responsabilité de l'ouverture et de la fermeture des caisses**.**

Chef de projet

Il organise et conduit le projet de bout en bout. Il assume la responsabilité des différentes phases, depuis la traduction des besoins utilisateurs en spécifications fonctionnelles et techniques, jusqu'à la recette utilisateur, voire la mise en production.

Agent technique

Il assure la réalisation et le suivi de travaux d'entretien d'un site, d'un local ou d'équipements dont il a la charge. Il contribue à maintenir en état de fonctionnement et de propreté les équipements et les locaux.

Agent commercial

Il est chargé par le mandant de vendre ses produits/services. Il réalise pour cela un travail de prospection, de négociation, de contractualisation et de suivi de la clientèle. Il est le vendeur et signe les contrats pour le compte de son mandant.

Agent marketing digital

Il est chargé de mettre en place une stratégie pour optimiser la visibilité du site web de son entreprise sur d'autres supports digitaux. Pour y parvenir, il utilise des techniques comme l'achat de mots-clés, le référencement naturel, le développement de partenariats ou de bandeaux publicitaires.

L’architecte d’intérieur

Il est chargé de l’aménagement d’appartements, de maisons, de bureaux ou de boutiques. Il réalise des espaces intérieures esthétiques, fonctionnels et confortables en adéquation avec les attentes de nos clients.

- **LES PARTENAIRES DE L'ENTREPRISE**

Dans chaque domaine d'activité nous avons des partenaires avec qui nous travaillons en parfaite collaboration.

En ce qui concerne le volet **4CI Consulting** nous pouvons citer nos principaux partenaires comme :

- **L'ARCHIEE INVESTISSEMENT ET CONSTRUCTION ;**
- **ARROW HOME GROUP** ;
- **SINO AFRICAINE ET COMMUNICATION** ;
- **LEFON_TRADING**

Pour le volet **4CI immobilier et HOME DECO**, nous pouvons citer :

- **KALIA** ;
- **DIMA GROUP** ;
- **SABLUX** ;
- **MABRE ET GRANITE DU SÉNÉGAL** ;

Tableau 2: La liste des partenaires du cabinet les 4CI

PARTENAIRES DES 4CI	PRESENTATION DE SES ACTIVITES	DATE DE CREATION
GROUPE ARCHI@DESIGN Construction et promotion immobilière	Aide les entreprises immobilière a évolué dans le secteur, tout en l'accompagnent du début à la fin.	**2020**
ARROW	Les Produits Fabriqués Par ARROW Home Group Couvrent les Salles De Bains Intelligentes, Les Carreaux De Céramique, Les Maisons Personnalisées Et d'autres Variétés De Smart Home Diverses, Qui Offrent Aux Consommateurs Des Produits Et Services Intelligents Et Innovants De l'intelligence Humaine.	**1998**
CHINE-AFRICA FORUM CHINE-AFRIQUE	La coopération passe en revue la coopération sino-africaine dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) et met en lumière l'important potentiel de développement dans ce secteur.	**2021**

LEFON	Il s'agit essentiellement d'un produit commercial diversifié, d'une méthode commerciale diversifiée et d'un commerce dirigé par des machines et des équipements électriques. La mondialisation du marché et la structure commerciale multicanaux.	**2020**
Kalia	KALIA propose différents appartements et villas neufs à vendre, avec un accompagnement tout au long de votre projet immobilier, que ce soit pour y habiter ou pour le louer.	**2013**
Dima	Dans une dynamique de toujours proposer « le meilleur », Dima vous accompagne dans vos projets, qu'il s'agisse de la partie administrative, de la réalisation de gros œuvres, de second œuvres, de finitions où de projets finis.	**2013**
sablux	Spécialisée dans la promotion immobilière, Sablux Immobilier intervient dans la vente et la commercialisation des programmes immobiliers	**2009**
BMG	C'est une marbrerie du Sénégal fabrication et pose cuisine sur mesure et salle de bain vente de pierres naturelles com granite et quartz	**2010**

Source : nous-même.

- **CONCURRENCE**

Le marché immobilier au Sénégal est fortement concurrencé. Ceci s'explique par sa diversité de présence d'entreprise évoluant dans ce secteur accompagné du secteur informel qui occupe une part considérable. Par conséquent nous pouvons citer quelques entreprises comme étant des concurrents directs :

Tableau 3 : Les concurrents du cabinet les 4CI

Les concurrents des 4CI	OBJECTIS	DATE de création	AVANTAGES
Agence Immobilière Angel	Se démarquer de ses concurrents par son professionnalisme et sa créativité.	**2013**	Ancienneté et bonne stratégie marketing sr le marché de l'immobilier.
TAÏSSIR IMMOBILI	Offre une expérience exceptionnelle Immobilier en fournissant des services d'expert exceptionnels aux rythme des avancées technologique.	**2018**	Expertise et sens de l'innovation.
GAÏA IMMOBILIER	Etablir les contrats et formalités liées à l'embauche Gestion et mise à jour des dossiers individuels Traitement des documents administratifs .	**2016**	Efficacité et transparence
af consulting	Appuyer les entreprises dans la mise en œuvre, l'accompagnement et le suivi de leur projet.	**2008**	Ancienneté, bonne réputation, favoriser sur le marché.
AFRICAN GLOBAL CONSULTING	Offre un accompagnement pour la recherche de solutions financières adaptées à vos services et solutionner vos besoins de financement.	**2019**	Bonne stratégie marketing collaboration avec les meilleurs.

Source : nous-même.

1.2 LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

1.2.1 PRÉSENTATION ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE DU DOMAINE D'ACTIVITÉ

Un secteur d'activité permet de catégoriser les entreprises ayant une activité économique de même nature. Dans le cas du cabinet les 4CI, il exerce dans le domaine de l'immobilier, de la consultance mais aussi de la décoration d'intérieure.

Concernant le secteur immobilier nous pouvons dire :

Le marché immobilier au Sénégal est marqué par une forte demande de logements de qualité et d'accessibilité, en raison de la croissance démographique, du développement des villes et de l'urbanisation. Le marché immobilier résidentiel est donc très dynamique, avec une forte demande dans les zones urbaines.

Le prix des loyers varie considérablement allant même du simple au double d'un quartier à l'autre. C'est pour cela qu'il n'est pas pertinent de proposer une moyenne de prix pour l'ensemble des quartiers visités. Par contre, on peut prendre des quartiers en exemple et donner la fourchette de prix au sein d'un quartier.

Pour ce qui est de SICAP, le prix des studios varie entre 50.0000fcfa et 165.000fcfa. Aux Parcelles Assainies, pour le même type d'appartement, il faut prévoir entre 40.000fcfa et 140.000fcfa. A Nord Foire un appartement de trois pièces se loue dans la fourchette de prix 130.000fcfa et 420.000fcfa. A Grand Yoff, le même type d'appartement se négocie entre 100.000fcfa et 380.000fcfa. En effet de tout temps le niveau des prix de Dakar - Plateau est supérieur à celui de grand - Dakar qui à son tour reste largement supérieur à celui de la banlieue. Ainsi l'analyse tient compte exclusivement à la vitesse par laquelle les prix changent au cours du temps.

Tableau 4: Indice du chiffre d'affaires des services immobiliers (en millions)

Désignation des services	T1-22*	T2-22*	T3-22*	T4-22*	T1-23	T1-23/ T1-22
ACTIVITES IMMOBILIERES	111,2	107,8	124,8	152,2	101,3	-8,8
Location immobilière et activités sur biens propres	114,2	111,0	128,7	157,5	104,3	-8,7
Activités des agences immobilières	34,5	30,4	30,6	30,6	29,1	-15,7
ENSEMBLE	111,2	107,8	124,8	152,2	101,3	-8,8

Source : ANSD/DSECN/DSC/BEC

Avec la disponibilité des comptes définitifs de 2020 et semi définitifs de 2021, la série des pondérations a été actualisée pour les mêmes période. En conséquence, la série des indices a été mise à jour.

1.2.2 PRÉSENTATION DE L'ÉVOLUTION DE SON SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le secteur de l'immobilier commercial connaît également une forte croissance favorisée par l'augmentation des investissements étrangers au Sénégal, l'essor du tourisme et le développement de grands projets immobiliers. Les centres commerciaux, les bureaux, les hôtels et les complexes touristiques sont en pleine expansion.

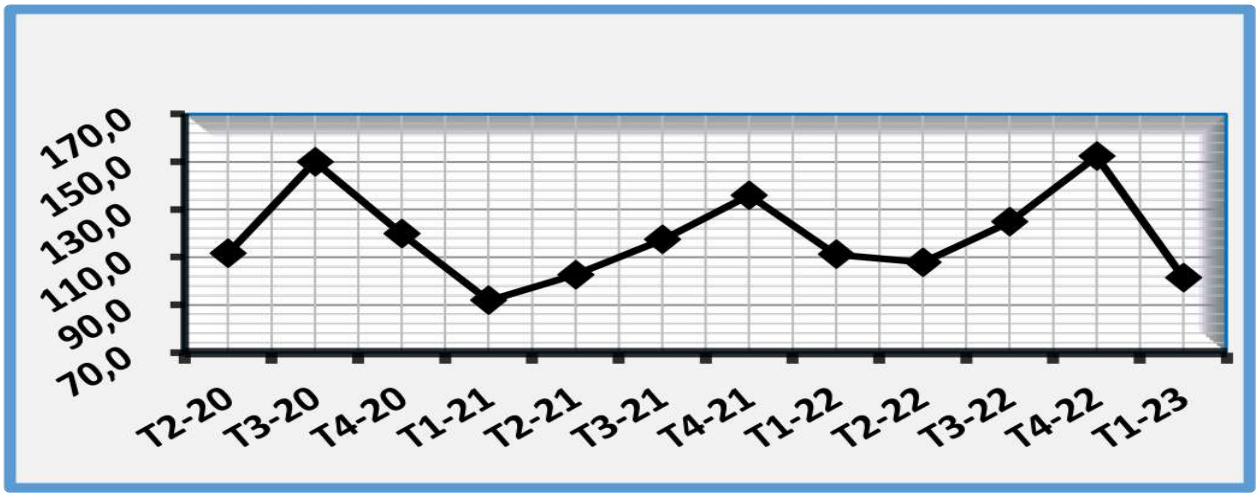
Aujourd'hui, notre entreprise se voit de plus en plus attractive face aux réalisations faites au profit de nos différents partenaires. Ce qui nous permettent d'attirer de plus en plus des clients qui s'intéresserons à notre expertise et notre savoir-faire.

En effet, il y'a une baisse du chiffre d'affaires des services immobiliers d'après l'Indice du Chiffre d'Affaire dans les Services (ICAS).

Au premier trimestre 2023, le chiffre d'affaires des services immobiliers est ressorti à la baisse (-8,8%), par rapport à la même période de l'année précédente. Cette évolution est imputable à la diminution des chiffres d'affaires des activités des agences immobilières (-15,7%) et de la location immobilière et activités sur biens propres (-8,7%).

Graphique

Figure 2: Evolution du chiffre d'affaires des services immobiliers (base 100 = T2 - 20)



Source : ANSD/DSECN/DSC/BEC

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

2.1 LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LA TÂCHE À EFFECTUER

2.1.1 LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE.

Notre premier objectif consiste à découvrir le monde professionnel mais aussi de mettre en pratique nos compétences théoriques acquises tout au long de notre cursus.

Le stage nous a fourni un aperçu général de l'activité de l'entreprise.

Durant notre séjour au cabinet les 4CI, nous avons été amenés à élaborer plusieurs tâches : accueillir la clientèle, gérer la tenue de l'agenda, traiter les courriers, orienter les personnes selon leur demande, classer les documents informations et fonds documentaire d'une activité, organiser les déplacements professionnel, rendre visite à nos collaborateurs, aller en prospection, diagnostiqué les besoins des clients, prendre en charge les besoins des clients, diligenter des documents administratifs (contrats, procès-verbaux et jugements...), effectuer une sauvegarde numériques de tous les documents administratifs, commerciaux..., répondre aux appels téléphoniques, rédiger des mails, encaisser et enregistrer les entrées d'argents et les quittances, faire l'arrêté de caisse, élaboré des factures.

2.1.2 NOS RÉALISATIONS OU DÉROULEMENT DES MISSIONS

Le stage s'est déroulé au niveau du cabinet les 4CI au département administratif marketing et communication ce qui a consisté à élaborer plusieurs tâches :

Nous avons eu à faire :

- **Accueil client**

Nous étions l'assistante des moyens généraux, de ce fait nous gérions également l'accueil mais aussi d'autres activités que le responsable nous confié.

Nous étions chargés d'accueillir la clientèle, renseigner, informer et orienter le public sur les services du cabinet en face to face ou au standard téléphonique ; animer et organiser l'espace d'accueil et d'information ; actualiser l'affichage, les informations mises à la disponibilité du public ; contrôler l'accès et la circulation des gens ; assurer un accueil téléphonique ; relancer les

clients ;orienter les personnes selon leur demande ; classer les documents informations et fonds documentaire d'une activité ; organiser les déplacements professionnels et gérer les rendez-vous ; prendre en charge les besoins des clients.

- **Gestion de la tenue de l'agenda**

Chaque début de semaine nous étions chargé pendant les réunions de rédiger le planning de la semaine, et d'établir l'objectif de tout un chacun.

- **Traitements des courriers**

Nous étions chargés d'étudier le contenu de chaque enveloppe afin de pouvoir identifier la nature des courriers entrants et la rédaction et revoir les courriers sortants mais également de classer les courriers entrants et sortants.

- **Gestion des attentes**

Nous prenons en charge les services demandés dans les brèves délais, tout en informant le client du processus d'avancement de sa demande.

- **Personnalisation des services**

Nous adressons à chaque client un message adapté à ses propres attentes et correspondant à son profil, soit lui rappeler le payement du loyer ou leur donner d'autres informations.

- **Rendre visites aux collaborateurs**

En effet nous rendons visite à nos collaborateurs chaque mercredi pour la mise à jour des contrats, et donner l'état actuel des activités…

- **Aller en prospection**

Concernant les prospections, soit le client nous interpelle directement par le biais de nos publications sur les réseaux et dans ces cas c'est lui qui paye les frais de déplacement ou soit c'est nous qui allons vers le prospect pour lui offrir nos services et dans ces cas nous programmons les rendez-vous chaque lundi et vendredi.

- **Deviner les besoins en approvisionnement**

Nous constatons les besoins du cabinet et nous planifions des achats, puis trouvons des fournisseurs, compare les plans pour passer la commande. La livraison des produits, le suivi service cliente et le bilan de la procédure.

- **Enregistrer les quittances**

Concernant les quittances chaque client a un numéro de quittance après versement de chaque mois, nous leur délivrons des quittances justifiantes les paiements sur la quittance, nous précisons le nom, le prénom du client, mais aussi sur les type de paiements si c'est par chèque de banques ou si c'est par espèces at aussi sur le programme inscrit.

L'enregistrement se fait sur le logiciel Excel à travers un tableau contenant le nom, le prénom, la somme verse et le numéro de clients.

- **Arrêté de caisse**

Concernant les arrêtés de caisse après avoir encaisser tous les entrées et noter les sorties de la journée, nous les renseignons sur le logiciel Excel à travers un tableau contenant les libellés, nature de la commande ou de la dépense, numéro, montant…

2.1.3 LES MOYENS MIS EN ŒUVRE OU DÉMARCHE PENDANT LE STAGE

Le cabinet 4CI dispose des moyens matériels, immatériels et humains :

- **Sur le plan matériel** ,4CI a un seul bureau, compte manuel et compte tours, une voiture de transport conduit par le DG lui-même, matériels informatiques, mobiliers de bureau, cinq chaises avec une table ronde, deux autres chaises, l'une pour le DG, l'autre pour l'assistante de la direction, accompagnées chacune d'un bureau bien équipé avec tous les matériels besoin, deux imprimantes, un climatiseur, une toilette, une télévision, un wifi, un espace pour les moments de pauses.
- **Sur le plan immatériel :** logiciel SAGE 100 compta.
- **Sur le plan humain**: 4CI dispose de techniciens et d'ouvriers compétents et spécialisés qui sont en parfaite collaboration avec le cabinet pour résoudre les problèmes spécifiques en cas de problèmes concernant les locataires avec leur appartements mais pour les travaux second œuvre, la décoration d'intérieur.

2.1.4 DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DU DÉROULEMENT DU STAGE

Débuter pour la première fois dans sa vie un travail n'est pas chose facile surtout quand ceci se fait dans un milieu professionnel, il est donc fort probable de rencontrer des difficultés liées à la manque d'expérience. La principale difficulté rencontrée lors de ce stage fut au début, le manque de maîtrise du déroulement des activités, il nous a fallu trois jours pour nous familiarisé avec le travail et pouvoir travailler en parfaite transparence. Nous avons aussi eu un souci avec l'heure que nous descendions car on devait débuter à 8h30mn pour descendre à 13h chaque jour, ce qui n'arrangeait pas le DG parce que nous étions au niveau de l'accueil donc on devait être à temps plein pour faire le travail comme il se devait. D'autant plus qu'il fallait faire l'arrêté de caisse chaque jour avant de descendre et pour ce faire il fallait que nous encaissions les entrées de la journée mais vu qu'il fallait que nous rentrions plus tôt que prévu, nous devrions faire cela à notre retour, le lendemain l'envoyer par mail avant de continuer notre travail. Concernant les prospections également il nous était impossible de le faire car soit nous avons un cours à faire à l'école ou bien nous devions rester pour gérer l'accueil.

Aussi, nous avons eu un constant problème avec les locataires et leur payement de loyer, vu qu'il tardait parfois à payer le loyer nous étions obligés d'aller les rendre visite ou les appeler si nous ne les trouvons pas chez eux pour qu'ils payer le loyer du mois. Parfois leur accueil ou leur façon de parler reste à désirer mais nous finissons toujours de trouver un terrain d'attente avec nos clients.

Le déplacement aussi nous a été un peu difficile car soit il fallait que nous prenions un taxi, une moto ou bien un bus et pour pendre les bus, il fallait marcher une distance un peu considérable pour quitter Maristes et aller à Point E (à l'école).

Nous n'avons pas également pu accéder à quelques informations concernant les fiches d'inscriptions des logements, les contrats et autres éléments (…).

A part ces points évoqués, nous étions bien dans ce stage nous avons eu à acquérir quelques connaissances et surtout à découvrir le monde du travail.

2.2 PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

2.2.1 Analyse et recommandations

2.2.1.1 Analyse SWOT

Tableau 5: Analyse SWOT

FORCES • Une large gamme de services • Bonne stratégie marketing • Expertise du personnel	**FAIBLESSES** • Absence de visibilité • Manque d'organisation et de stratégie concernant l'encaissement des loyers • Insuffisance de personnel
OPPORTUNITES • Marché en croissance • Le projet de 100.000 logements de l'Etat du Sénégal • Une forte demande d'unités d'habitation	**MENACES** • Forte présence de la concurrence sur le marché • Les modifications des lois et règlements

Sources: nous-même.

Tableau 6: Matrice SWOT

	Opportunités	**Menaces**
Forces	L'expertise du personnel, sa bonne stratégie et sa large gamme de services permettent à l'entreprise de candidatée pour le programme des 100.000 logements de l'Etat du Sénégal. Une large gamme de service proposée peut permettre à l'entreprise de participer à la croissance du marché.	La bonne stratégie de marketing permet d'être en avant par rapport aux concurrents même si nous sommes nouveaux sur le marché nous sommes en train de nous faire une place.
Faiblesses	L'absence de visibilité impact sur la notoriété de l'entreprise et de sa crédibilité ce qui posera un frein pour la saisi de l'opportunité de la forte demande d'unité d'habitation.	L'absence de visibilité peut également faire méfier le prospect en tant que nouvelle entreprise la concurrence peut être la première option et la manque d'organisation peut impacter sur le fait que s'il y'a des modifications inattendu des lois et règlement que l'entreprise ne soit pas prête à les appliquer à temps.

Source : nous-même.

2.2.1.2 RECOMMANDATIONS

Le séjour que nous avons effectué dans le cabinet les 4CI nous a permis avec nos acquis théoriques, les réalités et exigence du monde professionnel a facilité après nos études, la détermination de ces composantes, la compréhension de la gestion d'une entreprise.

Le fait de côtoyer ce cabinet nous a permis de déceler certaines de ses failles également.

Afin qu'elle puisse se sentir plus proche de ses clients, nous prodiguons quelques recommandations. Pour ce faire, le cabinet devrait :

- Etablir une stratégie de communication en organisant des forums, en participant à des foires pour fournir plus d'informations aux clients et être présent sur les réseaux sociaux afin d'être plus proche d'eux ;

- Faire de la publicité dans les radios, journaux, télé et internet. Il faudrait aussi faire des panneaux publicitaires dans tous les points stratégiques du Sénégal.
- Faire des prospections dans les entreprises pour leur faire connaitre les activités de l'entreprise ;
- Proposer un système de recrutement fiable et qui lui permettra en même temps d'augmenter son personnel pour répondre aux attentes des clients ;
- Réorganiser la structuration du cabinet pour qu'elles soient plus accueillantes et plus sécurisées pour également sa clientèle soit dans les meilleures conditions ;
- Préparer des messages et mails de relances pour les payements de loyers ;
- Faire la réorganisation du service ;
- Toujours se préparer à se confronter aux changements ; nouveaux règlements et loi mis à jour…

La mise en place d'une stratégie de GRC est motivée par l'envie de faire progresser une entreprise et d'en améliorer les bénéfices. Pour cela, la gestion de la relation client va travailler sur différents aspects comme la gestion de clientèle et le suivi du client. Cela permet d'améliorer la continuité de la relation avec un client, les techniques de communication et de vente.

2.2.2 BILAN DU STAGE : commentaire sur les répercussions de notre travail

Le bilan de notre séjour au sein du cabinet les 4CI est assez mitigée. En effet, il y'a des choses qui constituent une entrave à la bonne marche de l'entreprise, mais il y'a aussi d'autres qui sont vraiment à saluer.

Les éléments qui peuvent donner une bonne image à l'entreprise sont :

- L'état des lieux : l'accueil de l'agence voire l'emplacement de la structure en tant que tel est assez accueillant. L'accueil ou l'espace accueil est le premier vis-à-vis qu'a le client de l'entreprise. Les mobiliers sont très confortables pour une agence qui reçoit le plus souvent des clients, des partenaires, des collaborateurs. Il n'est question d'un grand luxe mais juste de confort. Ceci permet aux clients d'être à l'aise.

- L'assiduité et la ponctualité : c'est un point à respecter, ça donne une bonne image à l'entreprise. Il n'est pas désiré que les clients devancent les employés dans l'entreprise surtout s'ils viennent dans leurs départements ou services.

- Par ailleurs, dans tout ceci, le bien vouloir faire du Chef d'agence surtout celui de mon maitre de stage nous a beaucoup marqué. Effectivement, ces failles ne nous empêchaient pas de bien accueillir les clients. Ils gardaient leur motivation et leur passion pour leur travail. Ils étaient toujours disponibles pour les clients et les recevaient toujours avec le sourire.
- Une technique de relance avec les locataires doit être mise en place également parce que nous rencontrons des difficultés à recevoir le payement de loyer et cela n'est pas bon pour notre image surtout vis-à-vis des bailleurs.

Le bilan personnel que nous pouvons faire de ce stage est très positif. En effet, ce stage fut notre première expérience professionnelle et il est de loin celui que nous préférons. Il nous a apporté une évolution sur plusieurs plans et nous a inculqué des valeurs telles que la confiance en soi, la patience, le sens de l'écoute, la persévérance, etc.

CONCLUSION

Ce stage a été très enrichissant pour nous car il nous a permis de découvrir dans les détails l'accueil et de participer concrètement à ses enjeux à travers des missions variées.

Plus largement, lors de notre stage, nous avons eu l'opportunité d'appréhender le monde des affaires. Au-delà d'enrichir nos connaissances en marketing, ce stage nous a permis de comprendre dans quelle mesure les stratégies de marketing fluctuent en fonction du pays d'implantation ciblé et à quel point le réseau est important dans le monde des affaires. En outre, ce stage nous a permis également d'avoir un aperçu sur l'organisation des entreprises notamment la corrélation qui existe entre les différents départements et leur indispensabilité par rapport à l'organisation stratégique et la hiérarchie d'une entreprise.

Après notre rapide intégration dans le département marketing et communication, nous avons eu l'occasion de réaliser plusieurs tâches qui ont constitué une mission de stage.

Nous gardons de ce stage un excellent souvenir, il constitue une expérience professionnelle valorisante et encourageante qui m'a préparé à mon insertion professionnelle. Ainsi, elle me conforte dans mon désir d'exercer mon futur métier de « Responsable marketing ».

Enfin, nous tenons à exprimer notre satisfaction d'avoir pu travailler dans un environnement agréable car les conditions matérielles étaient des meilleures, les 4CI comptent entrer dans une nouvelle ère pour combler les problèmes récurrents au niveau surtout de l'accueil car le fait que les locataires débarquent là-bas pour créer des scènes ne donnent pas une bonne image du cabinet et commencer avec l'utilisation d'un nouveau système le NSIC (Nouveau Système Information Client) à la place du SIC (Système Information Client) qui pourra faciliter le travail de l'agent d'accueil ou même de l'assistance dans les temps à venir. Dans cette optique, concrétiser ce travail de recherche permettra de mener à terme une nouvelle action d'envergure, et donc d'acquérir un supplément de confiance à nos aptitudes personnelles. Espérant que ce rapport de stage pourrait servir à d'autres étudiants qui vont nous succéder !

REFERENCES WEBOGRAPHIQUES

http://100000logements.sn : 23 Juin 2023 au abord de 20h

https://www.4ci-sn.com/property-single.php?id=6 : 10 Juillet 2023 au abord de 11h

https://www.ansd.sn/sites/default/files/2023-06/Note%20T1%202023_26_06_23_Valide.pdf : 13 Juin 2023 au abord de 14h

www.urbanisme.gouv.sn › 100-000-logement : 25 Juin 2023 au abord de 17h

Le 20 Juin 2023 (toutes les recherches concernant les logos des partenaires et concurrents se sont fait le même jour) :

www.facebook.com › ... › logo › larachieeconstructionet investissement

www.facebook.com › ... › logo › sino africaine et communication

www.facebook.com › ... › logo ›lefon trading

www.facebook.com › ... › logo › kalia

www.facebook.com › ... › logo › dima group

www.facebook.com › ... › logo › sablux

www.facebook.com › ... › logo › marbre et granite du sénégal

ANNEXE

Logo de l'entreprise

<u>Source :</u> l'entreprise

TABLES DE MATIERES

DEDICACE I

REMERCIEMENTS II

LISTES DES ABREVIATIONS III

LISTES DES TABLEAUX IV

TABLEAUX DES FIGURES V

SOMMAIRE VI

INTRODUCTION 1

PREMIERE PARTIE : L'ENTREPRISE ET SON MILIEU /SECTEUR D'ACTIVITE 3

1.1 PRÉSENTATION DESCRIPTIVE DE L'ENTREPRISE 3

1.2 LE SECTEUR D'ACTIVITÉ 18

1.2.1 PRÉSENTATION ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE DU DOMAINE D'ACTIVITÉ 18

1.2.2 PRÉSENTATION DE L'ÉVOLUTION DE SON SECTEUR D'ACTIVITÉ 19

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE 21

2.1 LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LA TÂCHE À EFFECTUER ... 21

2.1.1 LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE. 21

2.1.2 NOS RÉALISATIONS OU DÉROULEMENT DES MISSIONS 21

2.1.3 LES MOYENS MIS EN ŒUVRE OU DÉMARCHE PENDANT LE STAGE 24

2.1.4 DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DU DÉROULEMENT DU STAGE 25

2.2 PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS 26

2.2.1 Analyse et recommandations 26

2.2.1.1 Analyse SWOT 26

2.2.1.2 RECOMMANDATIONS 28

2.2.2 BILAN DU STAGE : commentaire sur les répercussions de notre travail 29

CONCLUSION 30

REFERENCES WEBINAIRES VII

ANNEXES VIII

TABLES DE MATIERES IX