

Animer et évaluer une opération commerciale chez le distributeur

En bref — Organiser les animations dégustation de décembre dans quatre magasins, puis en mesurer l'effet sur les ventes et la rentabilité pour la biscuiterie.

Parcours :

1. Plan d'animation (Q1)
2. Budget de l'opération (Q2)
3. Formation express des équipes du magasin (Q3)
4. Ventes supplémentaires par magasin (Q4)
5. Rentabilité et ROI (Q5)
6. Bilan, remontée d'information et suite (Q6)

Titulaire d'un BTS NDRC, vous êtes chef(fe) de secteur à la Biscuiterie du Ventoux, à Carpentras (Vaucluse).

La Biscuiterie du Ventoux (SAS, 38 salariés, 6,8 millions d'euros de chiffre d'affaires HT en 2026) fabrique des biscuits artisanaux : croquants aux amandes, navettes, sablés à la lavande, galettes au beurre, vendus en sachets et en coffrets cadeaux (18 références). Elle vend aux hypermarchés et supermarchés indépendants de la région (référencement local par les directeurs de magasin), aux épiceries fines et aux boutiques de produits régionaux. Votre secteur couvre le Vaucluse et le nord des Bouches-du-Rhône ; vous rendez compte à la directrice commerciale, Claire Aubanel.

L'accord de Noël est signé : il prévoit des animations dégustation dans quatre magasins. Claire Aubanel vous demande de les organiser, puis d'en présenter le bilan en janvier.

Première mission : préparer l'opération

Les coûts prévus figurent dans le document 1.

Question 1 :

Établissez le plan de l'opération : objectifs chiffrés et qualitatifs, choix des jours et des emplacements dans le magasin, matériel, rôle de l'animatrice, rétroplanning et points à valider avec chaque directeur de magasin.

Ressources : [Fiche ressource – Animer les ventes chez un distributeur](#) · [Fiche ressource \(bloc 1\) – Organiser un événement commercial](#)

Question 2 :

Calculez le budget de l'opération pour les quatre magasins, puis son coût moyen par magasin.

Ressources : [Fiche ressource – Calculs de l'animateur de réseau](#)

Question 3 :

Rédigez le support de formation express (une page) destiné aux hôtes et hôtesse de caisse et aux employés du rayon : messages clés, trois arguments, réponses aux questions fréquentes, consignes de réassort.

Ressources : [Fiche ressource – Animer les ventes chez un distributeur](#)

Document 1 : coûts prévus de l'opération

Poste	Coût unitaire
Animatrice (journée de 9 h 30 à 19 h)	180 € par jour et par magasin
Produits de dégustation et petit matériel	75 € par jour et par magasin
PLV (stop-rayon, kakémono, présentoir de caisse)	180 € par magasin

Quatre magasins, quatre jours d'animation chacun (deux week-ends de décembre).

Deuxième mission : évaluer l'opération

Les ventes des jours d'animation sont comparées à celles des mêmes jours de 2025 (document 2) ; le document 3 complète le bilan.

Question 4 :

Calculez, pour chaque magasin, les coffrets et sachets vendus en plus et la progression des ventes de coffrets. Quels magasins ont le mieux réagi ?

Ressources : [Fiche ressource – Calculs de l'animateur de réseau](#)

Question 5 :

Calculez la marge supplémentaire dégagée pendant l'opération, puis sur les quatre semaines suivantes, le résultat de l'opération et son retour sur investissement. L'opération est-elle rentable dans chaque magasin pendant les jours d'animation ?

Ressources : [Fiche ressource – Calculs de l'animateur de réseau](#) · [Fiche ressource – Animer les ventes chez un distributeur](#)

Question 6 :

Rédigez la note de bilan pour Claire Aubanel : résultats, informations remontées du terrain et propositions pour 2027 (magasins, format, gamme). Précisez l'usage possible des adresses recueillies.

Ressources : [Fiche ressource – Animer les ventes chez un distributeur](#) · [CNIL – la prospection commerciale \(sommaire des règles\)](#)

Document 2 : ventes pendant les jours d'animation

Magasin	Coffrets - mêmes jours en 2025 (sans animation)	Coffrets - jours d'animation 2026	Sachets - 2025	Sachets - 2026
Hypermarché Provence Sud (Avignon)	120	312	300	540
Hypermarché Rhône (Orange)	90	234	210	390
Supermarché Luberon (Apt)	40	92	90	150
Supermarché Comtat (Pernes)	30	54	70	100

Document 3 : effet après l'opération et remontées de l'animatrice

Sur les quatre semaines qui ont suivi l'opération, les quatre magasins ont vendu 1 150 coffrets et 1 600 sachets de plus que sur la même période de 2025. Marge unitaire de la biscuiterie : 2,20 € par coffret, 0,80 € par sachet. L'animatrice a recueilli 214 adresses électroniques de clients (consentement à la lettre d'information) et remonte trois remarques : « les clients demandent un coffret plus petit à moins de 8 € », « à Pernes, le stand était loin de l'entrée », « beaucoup de touristes belges et suisses à Apt ».