MICROMANIA-ZING BRIVE — BRIEF DU LUNDI MATIN

8 h 45, en rayon · **tu es le vendeur de garde** et Mme Berger est en réserve.

NOM ET PRÉNOM (EN MAJUSCULES, COMME À L'ÉCRAN)	CLASSE

CE QUI SE PASSE (lis une fois, on en discute 5 minutes)

LE MAGASIN

Micromania-Zing de Brive, centre commercial Carrefour. Rayons jeux vidéo, consoles, manettes, cartes à collectionner. Le magasin a été **racheté le 16 juillet** : les procédures ont changé, les équipes aussi.

LE JEU DONT TOUT LE MONDE PARLE

GTA VI est sorti **jeudi 19 novembre**, il y a quatre jours. Premier jour : **3,79 milliards de dollars** de ventes dans le monde. En rayon, il n'existe **que sur PS5 et Xbox Series** — **pas de version PC**.

CE LUNDI MATIN

Le magasin n'a pas désempli depuis jeudi. Le fichier clients est signalé **« pas à jour »** par Mme Berger. Trois clients t'attendent, trois dossiers sont **restés ouverts**, et dix informations se sont empilées depuis jeudi. **Vendredi, c'est déjà le Black Friday.**

CE QUE MME BERGER TE DEMANDE (les trois missions sont données dès maintenant)

« JE TE LAISSE LE RAYON UNE HEURE. TROIS CHOSES, DANS CET ORDRE. »

« Le fichier est bancal, le stock dit n'importe quoi par endroits. Ne supprime rien, ne devine pas. Si tu ne peux pas trancher, tu le dis et tu dis à qui tu demandes. »

MISSION 1
45 min · fiche élève p.1

Trois clients se présentent. Aïcha Diallo est repartie samedi sans rien acheter, Thierry Ferreira est revenu au comptoir pour sa précommande, et Léa Bonnet, 15 ans, veut son jeu aujourd'hui.

Questions : qui est devant moi ? que me demande-t-il avec ses mots ? de quoi a-t-il *vraiment* besoin ? qu'est-ce que je propose, et pourquoi ?

MISSION 2
50 min · CRM + fiche p.2

Trois dossiers sont ouverts, donc personne n'a encore rien fait. Une précommande non livrée, un retour dont le boîtier a été ouvert, un avis 2★ laissé en ligne. Tu les saisis dans le CRM : état, action, qui, délai.

Questions : qu'est-ce que je fais, concrètement ? qui le fait ? pour quand — et pourquoi ce délai-là plutôt qu'un autre ?

MISSION 3
40 min · CRM + fiche p.2

Dix informations sont tombées depuis jeudi : ventes du magasin, note Google, prix d'un concurrent, communiqué du fabricant, article de journal, règlement européen, messages de forum. **Deux ne valent rien** : à toi de les trouver et de le justifier.

Questions : est-ce fiable ? est-ce récent ? est-ce que ça me sert ? ça vient du magasin ou d'ailleurs ? sur quel sujet de veille ça tombe ?

LES RÈGLES DU POSTE (elles comptent autant que les réponses)

- Dans le CRM, tu te connectes avec le mot de passe affiché au tableau et **ton nom, en majuscules**. Ce nom est la seule chose qui permet de savoir que c'est **toi** qui as travaillé sur ce poste.
- Tu ne vois que **quatre onglets**. Les autres sont grisés avec un cadenas : ils existent, mais ils appartiennent à la responsable. **Tu ne peux pas les ouvrir.**
- **Tu ne supprimes rien.** Une fiche qui te paraît bizarre est peut-être une fiche qu'il fallait **corriger**, pas effacer.
- Le CRM n'est pas la réalité : **le rayon peut le contredire**. Quand les deux ne sont pas d'accord, tu écris lequel tu suis et pourquoi.
- **Tu n'inventes aucune règle.** Ce que le logiciel ne dit pas, tu ne le devines pas : tu l'écris en pointillé et tu dis à qui tu demandes.
- Le chronomètre est affiché. **Une mission ne se termine pas à la maison.** Si tu n'as pas fini, tu écris ce qui bloque — c'est noté aussi.

📋 Clients	📦 Produits & stocks	🗔 Ventes & dossiers	🔎 Veille	🔒 Management · Utilisateurs & droits · Journal · Paramètres
les 7 fiches, dont « pas à jour »	prix, stock, classification d'âge	les 3 dossiers à faire avancer	les 10 informations à trier	grisés : ouverts à la responsable seulement.

COMMENT SE DÉROULE LA SÉQUENCE (3 h = 2 h + 1 h)

CRÉNEAU	CE QUE TU FAIS	OÙ	CE QUE LE PROFESSEUR FAIT PENDANT CE TEMPS
+0 → +15	On lit le brief, on ouvre le CRM, on se connecte.	Brief + CRM	Il vérifie que chaque poste est connecté **au bon nom**. Il ne corrige rien.
+15 → +60	**Mission 1** — les trois clients.	Fiche élève p. 1	Il passe, il écoute, il ne valide pas à l'oral.
+60 → +110	**Mission 2** — les trois dossiers.	CRM + fiche p. 2	Il regarde les saisies, pas les têtes.
+110 → +120	Clôture de la séance A. **On ne ferme pas le CRM.**	Poste	Il note l'heure de fin. Un F5 ne fait pas perdre ta saisie.
+125 → +165	**Mission 3** — les dix informations.	CRM onglet Veille + fiche p. 2	Il laisse chercher. Les erreurs de tri sont attendues.
+165 → +180	**Restitution** — on compare, tu écris, tu rends.	Fiche de restitution	Il projette le corrigé, tu comptes ce que tu as fait.

CE QUE LE PROFESSEUR ATTEND (voilà ce qui fera la différence, mission par mission)

COMPÉTENCE	CE QUI SERA REGARDÉ	L'ERREUR CLASSIQUE, ICI
C1 Accueillir et traiter la demande	Savoir séparer **ce que le client demande** et **ce dont il a besoin**. Repérer que l'information du CRM est incomplète ou fausse *avant* de proposer. Une proposition qui tient compte du budget réel et du calendrier.	Proposer tout de suite un produit sans avoir posé la question. Effacer un doublon au lieu de le comprendre. Prendre une carte de fidélité pour un budget. Trancher tout seul une règle qu'on ne connaît pas.
C2 Suivre et faire avancer un dossier	Un dossier passe de « ouvert » à « en cours » avec **une action qui se vérifie** (un verbe, un objet, une date), **un responsable**, **un délai justifié**. Le délai se discute : il est lié au client, au magasin ou à l'événement de vendredi.	Écrire « je regarde » ou « à faire » comme action. Mettre « vite » ou « bientôt » comme délai. Laisser l'état à « ouvert » alors qu'on a parlé au client.
C3 Collecter et exploiter l'information	Une information n'est exploitable que si elle est **fiable**, **récente** et **utile pour le magasin**. Savoir dire d'**où elle vient**. Écarter en **justifiant**, pas en cochant.	Garder une information parce qu'elle est intéressante. Croire qu'une information interne est forcément vraie, et une information externe forcément fausse. Écarter sans écrire le motif.

INTERNE OU EXTERNE
La question est *d'où ça vient*, pas *de qui ça parle*. Un avis laissé sur Google parle du magasin, mais il ne vient pas du magasin.

PROFIL OU NOM
Ton **PROFIL** décide de ce que tu as le droit d'ouvrir. Ton **NOM** décide de qui est tracé derrière la saisie. Ce sont deux choses différentes.

CE QUE TU RENDS À LA FIN (trois choses, une seule fiche à la main)

	RENDU	OÙ IL SE TROUVE	POUR QUOI FAIRE
☐	**La fiche élève**, pages 1 et 2, remplie à l'encre.	Distribuée avec le brief	Elle garde ce que tu as **compris** : le CRM ne peut pas tout retenir.
☐	**La fiche de restitution**, avec ton mot à Mme Berger et ton auto-positionnement.	Distribuée en fin de séance	Elle garde ce que tu **transmets**, comme au travail.
☐	**Ta saisie du CRM, exportée et collée au dos** de la fiche de restitution.	Bouton 📄 **Exporter ma saisie** (en bas de Clients, Produits ou Ventes), puis Ctrl+A, Ctrl+C, coller	Elle prouve ce que tu as **saisi**. C'est la seule trace de ton travail dans le logiciel.

Le mot à Mme Berger, c'est quoi ? Il est 12 h 30, elle est repartie en réserve. Tu ne lui laisses pas une fiche à remplir : tu lui écris **cinq lignes maximum**, en phrases, pour qu'elle comprenne la situation **sans toi**. Tu cites au moins un chiffre ou un numéro pris dans le CRM, et tu lui dis ce qui **attend sa décision**.

Pour info. Ce que tu viens de faire porte un nom : **assurer la veille commerciale et traiter l'information dans le cadre de la relation client** (compétences C1, C2, C3 du référentiel Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente). C'est exactement ce qu'on te demandera de montrer pendant ta **PFMP 1**.