MICROMANIA-ZING BRIVE — FICHE ÉLÈVE

Lundi 23 novembre 2026 · magasin ouvert depuis 4 jours sur GTA VI · compétences mesurées **C1 · C2 · C3**

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

Tu ne recopies pas le CRM. Le CRM garde ce que tu *saisis*. Cette fiche garde ce que tu *comprends* : ce que le logiciel ne dit pas tout seul. Écris court, en phrases complètes, sauf dans les tableaux.

MISSION 1 · LE MATIN
3 clients se présentent. Comprendre avant de proposer. 45 min

MISSION 2 · LES DOSSIERS
3 dossiers sont ouverts et dormant. Les faire avancer. 50 min

MISSION 3 · LA VEILLE
10 informations arrivent. Trier, classer, écarter le faux. 40 min

C1 MISSION 1 — LES TROIS CLIENTS DU MATIN (une fiche par client, dans l'ordre)

1 · DIALLO Aïcha — passée samedi, repartie sans rien.

Au téléphone

CE QUE LE CRM DIT D'ELLE (et ce qu'il ne dit pas)	CE QU'ELLE DEMANDE, AVEC SES MOTS
CE QUE JE COMPRENDS DE SON VRAI BESOIN	**CE QUE JE PROPOSE, ET POURQUOI**

2 · FERREIRA Thierry — précommande Ultime payée, venu deux fois samedi.

Au comptoir

CE QUE LE CRM DIT DE LUI (regarde les deux fiches Ferreira)	CE QU'IL DEMANDE, AVEC SES MOTS
CE QUI CLOCHE ENTRE LE CRM ET LE RAYON	**CE QUE JE PROPOSE, ET POURQUOI**

3 · BONNET Léa, 15 ans, carte fidélité en main.

Jeu de rôle 2 min avec ton binôme

CE QU'ELLE CROIT POUVOIR PAYER AUJOURD'HUI	CE QU'ELLE PEUT PAYER EN RÉALITÉ
LE PROBLÈME QUE JE NE PEUX PAS TRANCHER SEUL	**MA RÉPONSE À LÉA, ET À QUI JE DEMANDE**

Avant de passer à la mission 2 : j'ai écrit les 12 cases · pour chaque client, je sais dire en une phrase ce que je vais **faire** · je n'ai rien inventé que le CRM ou le brief ne prouve.

C2 MISSION 2 — LES TROIS DOSSIERS QUI DORMENT (saisis dans l'onglet Ventes & dossiers)

DOSSIER	MON ACTION (UNE PHRASE, UN VERBE)	QUI LA FAIT	MON DÉLAI	POURQUOI CE DÉLAI-LÀ
D-1121 FERREIRA Thierry précommande Ultime				
D-1122 NGUYEN Marc retour, boîtier ouvert				
D-1123 BONNET Léa avis 2★ en ligne				

Le dossier le plus urgent des trois est le n° ____ parce que :

_____

C3 MISSION 3 — DIX INFORMATIONS, DEUX NE VALENT RIEN

Lis chaque information dans l'onglet Veille du CRM (le numéro ci-dessous est le sien). **Interne** = elle sort du magasin. **Externe** = elle vient d'ailleurs. Deux d'entre elles ne sont pas exploitables : tu les écartes **et tu écris pourquoi, en quelques mots**.

N°	SA SOURCE ET SA DATE	INTERNE OU EXTERNE	GARDÉE OU ÉCARTÉE	OBJET DE VEILLE	SI JE L'ÉCARTE : MON MOTIF
1	**Registre des ventes du magasin** 23/11/2026	I · E	G · É	…	
2	**Google Maps, fiche du magasin** 22/11/2026	I · E	G · É	…	
3	**Site E.Leclerc — rayon jeux vidéo** 23/11/2026	I · E	G · É	…	
4	**PlayStation Store — aide en ligne** 20/11/2026	I · E	G · É	…	
5	**Communiqué Rockstar Games** 06/05/2026	I · E	G · É	…	
6	**Sud Ouest — rubrique jeux vidéo** 19/11/2026	I · E	G · É	…	
7	**Site PEGI + BFMTV** 03/10/2026	I · E	G · É	…	
8	**Commission européenne** 12/08/2026	I · E	G · É	…	
9	**Forum de joueurs, message non signé** 19/11/2026	I · E	G · É	…	
10	**Commentaire sur un forum** 14/03/2023	I · E	G · É	…	

Avant de rendre : les 10 lignes sont remplies · **8 gardées, 2 écartées** · les 2 motifs sont écrits · ma saisie du CRM est **exportée et collée au dos** (bouton 📄 **Exporter ma saisie**).

Élève : ..... · Vu le professeur : .....