

B.T.S. Management Commercial Opérationnel - Session 2022
DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

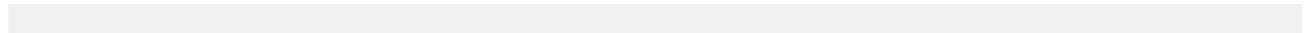
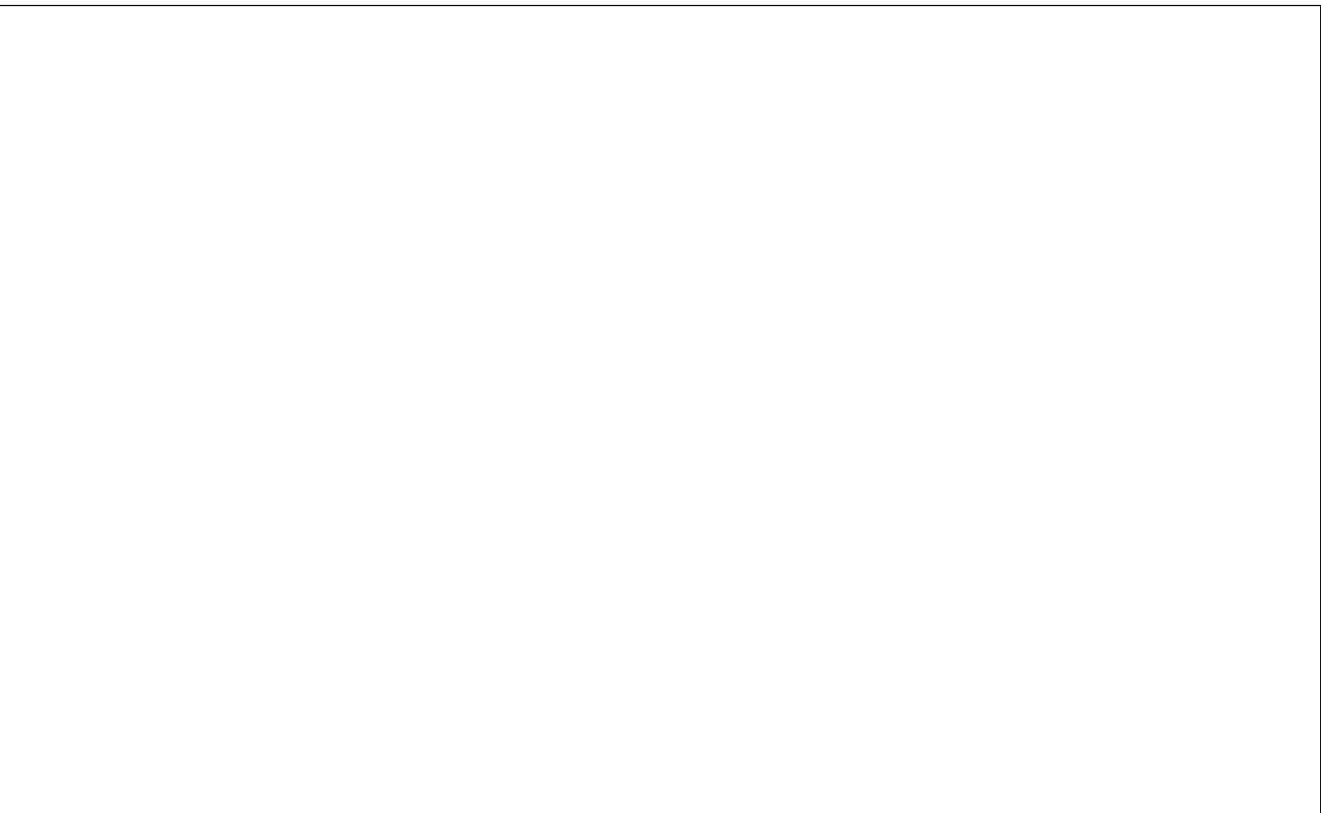
Compte Rendu d'Activité n°1

Titre de l'activité : La veille
concurrentielle

CANDIDAT(E)	UNITE COMMERCIALE
NOM :ILUNGA	RAISON SOCIALE : SASU
PRÉNOM(S) : DEO	ADRESSE : 8 R LOUIS BESANÇON, 38120 SAINT EGREVE

Réaliser et exploiter des études commerciales		
Vendre dans un contexte omnicanal		
Entretenir la relation client		

Rubriques à renseigner : Une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) est l'entreprise d'une personne physique ou morale qui crée une société par actions simplifiée (SAS) dont elle sera l'unique actionnaire. Cette situation peut aussi résulter de la réunion dans les mains d'une seule personne des actions d'une SAS. Etant donné que je n'ai plus d'entreprise depuis le 10 janvier 2025 ? Je n'ai donc pas pu effectué d'activité, mais j'ai qu'a même pu effectué une analyse de ma concurrence.



SOMMAIRE

Table des matières

ANNEXE 8.....	1
B.T.S. Management Commercial Opérationnel - Session 2022.....	1
DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41).....	1
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE.....	1
1.1 Ma zone de chalandise.....	4
Annexe1 : zone de chalandise.....	4
1.2 Mes concurrents.....	4
Annexe 2 : Mes concurrents direct et indirect.....	5
Annexe 3 : AU BUREAU - BUFFALO GRILL.....	6
Annexe 4 : AU BUREAU - PEKIN GRILL.....	7
Annexe 5 :AU BUREAU - DAME AUX FLEURS.....	7
1.3 Nos produits.....	8
Annexe 6 : Quelque un de nos plats.....	8
Annexe 7 : Menu au bureau Saint Egrève.....	8
Annexe 8 : Tableau des meilleurs clients.....	9
1.4 Ma veille tarifaire sur Au Bureau Saint-Égrève.....	9
Annexe 9 : Mon analyse par rapport a la concurrence.....	10

1.1 Ma zone de chalandise :



Annexe1 : zone de chalandise

La zone de chalandise de *Au Bureau Saint-Égrève* s'étend principalement sur la commune de Saint-Égrève et les villes environnantes, comme Grenoble, Sassenage et Fontanil-Cornillon. Grâce à son emplacement stratégique, à proximité des axes routiers et des zones commerciales, le restaurant attire une clientèle variée :

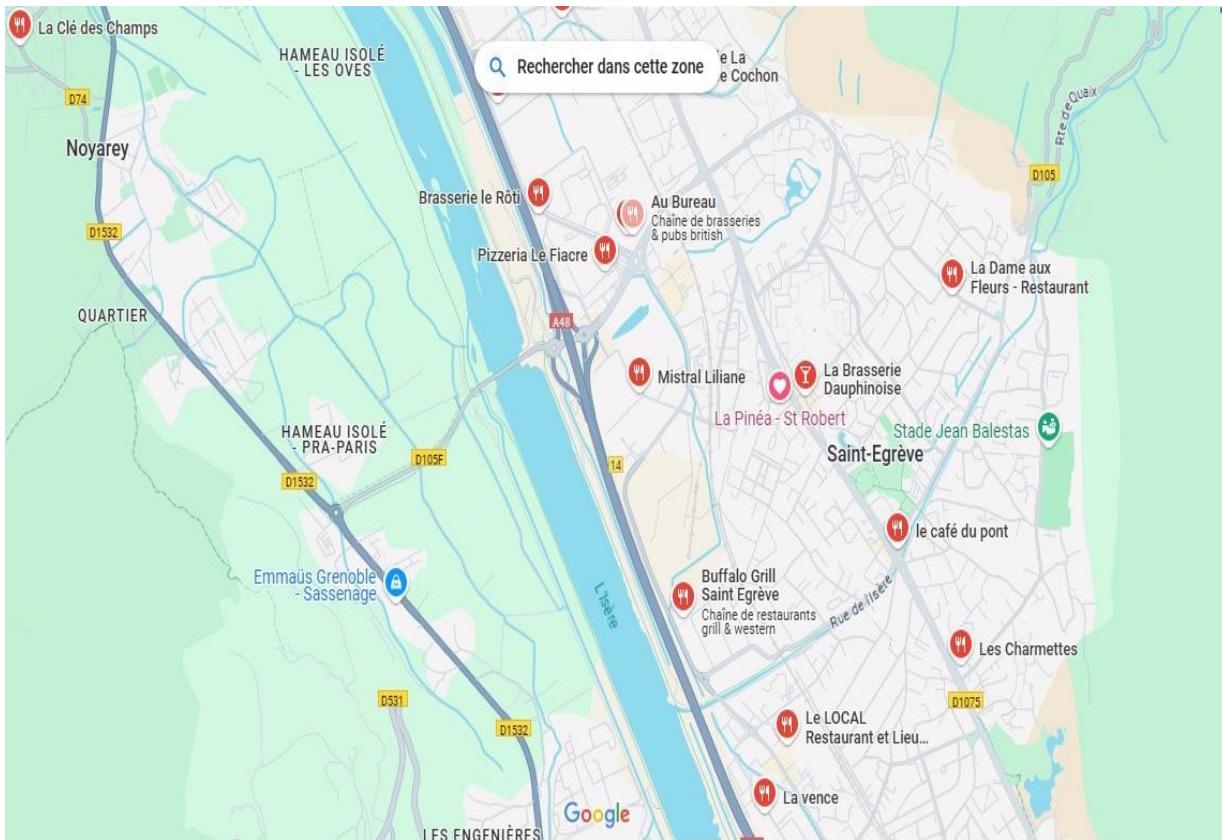
- Résidents locaux qui recherchent un lieu convivial pour se retrouver entre amis ou en famille.
- Actifs et employés des entreprises voisines, venant profiter d'un repas ou d'un afterwork.
- Étudiants et jeunes adultes, attirés par l'ambiance festive, les retransmissions sportives et les soirées à thème.
- Touristes et visiteurs de passage, qui découvrent l'établissement en raison de sa notoriété et de son accessibilité.

1.2 Mes concurrents

1.2.2 Cartographie des concurrents sur Google Maps

En tant qu'élève en première année de BTS MCO, je réalise une carte interactive sur Google Maps pour répertorier les concurrents de *Au Bureau Saint-Égrève*. Cet outil me permet de visualiser précisément leur emplacement et de mieux comprendre leur proximité avec notre restaurant. Grâce à cette carte, je peux également analyser les axes routiers, la facilité d'accès et les zones les plus

concurrentielles. Cela m'aide à identifier les forces et faiblesses de notre positionnement géographique et à réfléchir à des stratégies d'adaptation face à la concurrence.



Annexe 2 : Mes concurrents direct et indirect

L'entreprise *Au Bureau Saint-Égrève* est un pub-brasserie qui propose une offre de restauration variée dans une ambiance conviviale, alliant plats traditionnels et options modernes. Son positionnement repose sur un concept de pub à l'anglaise, avec une forte attractivité en soirée grâce à des événements comme des retransmissions sportives et des soirées à thème.

Pour analyser la concurrence, nous distinguons les concurrents directs, qui offrent une prestation similaire en matière de cuisine et d'ambiance, et les concurrents indirects, qui attirent une clientèle similaire mais avec un concept différent (restauration rapide, cuisine étrangère ou alternatives économiques). Cette distinction permet d'affiner la stratégie commerciale en identifiant les points forts et les axes d'amélioration pour capter un maximum de clients potentiels.

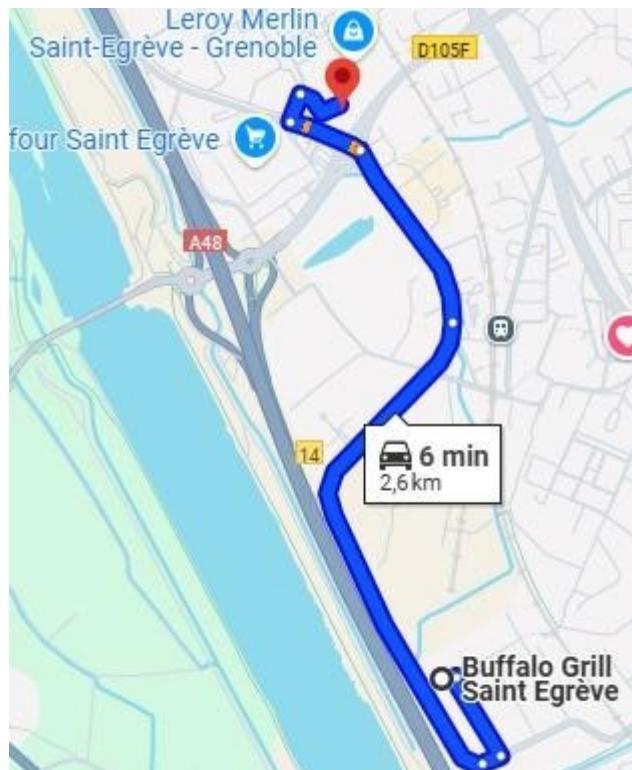
*

Concurrents directs :

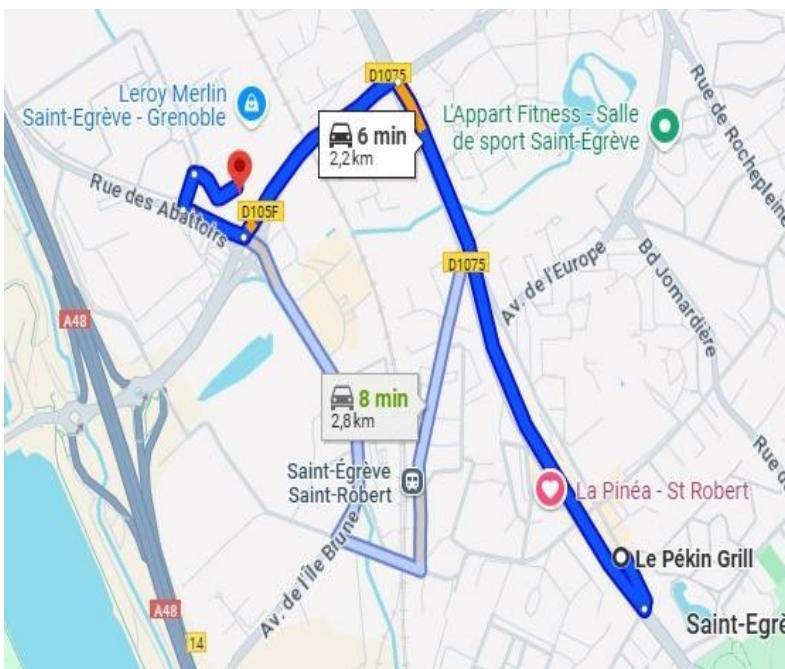
- **Hippopotamus Saint-Égrève** (Restaurant grill & viandes)
- **Buffalo Grill Saint-Égrève** (Restaurant grill spécialisé en viandes)
- **Les 3 Brasseurs** (Brasserie et pub proposant des plats similaires)
- **Courtepaille Saint-Égrève** (Chaîne de restaurants spécialisés dans les grillades)
- **Le Saint-Égrève** (Brasserie traditionnelle)

Concurrents indirects :

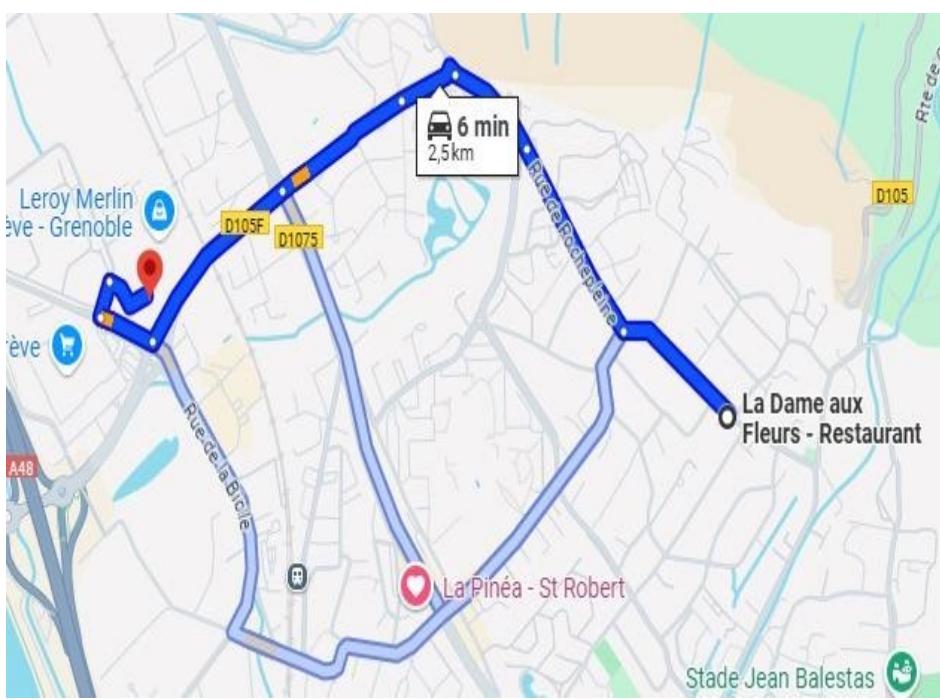
- **McDonald's Saint-Égrève** (Restauration rapide, alternative plus économique)
- **KFC Saint-Égrève** (Restauration rapide spécialisée dans le poulet)
- **Subway Saint-Égrève** (Sandwicherie et restauration rapide)
- **Planet Food** (Restauration rapide et Mini-kebab)
- **Pizza Del Arte** (Chaîne spécialisée en cuisine italienne)



Annexe 3 : AU BUREAU – BUFFALO GRILL



Annexe 4 : AU BUREAU – PEKIN GRILL



Annexe 5 : AU BUREAU – DAME AUX FLEURS

1.3 Nos produits



Annexe 6 : Quelque un de nos plats

**À PARTAGER
FINGER FOOD**

CHEDDAR STICKS	v	Sticks de Cheddar parés, sauce BBQ	6,50
ONION RINGS	v	Oignons frits, sauce BBQ	5,50
CRISPY CHICKEN		Poulet croûtillant, sauce BBQ	6,50

PLATTERS

QUESADILLAS DU PUB	L	Jambon blanc, fromage à la crème grillé, olives noires, guacamole, sauce salsa, tortilla chips	19,90
PLANCHE CHARCUTERIES FROMAGES	XL	Tartine de fromage et charcuterie, fromage à la crème, olives noires, tortilla chips	10,30
ASSORTIMENT DE FINGER FOOD		Cheddar sticks, beignets aux oliviers à la romaine, onion rings, frites, tortilla chips, guacamole	12,90
SUMMER ROLL		Tortilla, chorizo, concombre grillé, sauce Cheddar	9,90

CROQUES & CLUBS

CROQUE DU PUB		Jambon blanc, choucroute de Paris, bâchamel au Cheddar sur le plat, pain de campagne grillé au fourrage	14,70
CROQUE VEGGIE		Tomates cerises, choucroute, fromage Ricotta, cœur d'aubergine, échalotes confites, pesto, roquette, pain de campagne grillé au fourrage	15,10
CLUB BLT		Pain de mie complet, Emmental, garnie fumée, jambon, romaine, mayonnaise	14,90

RETROUVEZ LA CARTE ET LES BOISSONS EN FLASHANT ce code

AU BUREAU®
KEEP CALM & ENJOY YOUR TIME!

LES SALADES

QUEEN VICTORIA		Lardons, œuf poché, croutons, pommes grenaille, mesclun, vinaigrette basilicaine	13,60
CÉSAR CRISPY CHICKEN		Poulet croûtillant, Grana Padano, croutons, romaine, sauce César	13,90
SALADE BOHO	NEW	Tomate de saison, concombre, fenouil, crème fraîche St Môres®, tartare de tomates, sésame, herbes fraîches, boulgour, romaine, vinaigrette citronnée	16,50
BRIXTON SALAD		Bricks de Chèvre et chorizo, noir, pommes grenaille, tomate, mesclun & roquette, vinaigrette basilicaine	14,20
HEALTHY SALAD		Boeuf haché, avocat, tomates cerises, crèmeur St Môres®, miel, mélange de graines, amandes effilées, pousses d'asperge, vinaigrette citronnée	14,50

THE PUB'S SPECIAL

CAMEMBERT ROTI		Camembert entier roti, choucroute, pommes grenaille, salade	16,70
FISH & CHIPS		Fillet de cabillaud frit, sauce tartare, frites	14,30
TARTARE DE CABILLAUD	NEW	Saumon fumé, concombre, crème fraîche Philadelphia®, oignon, ciboulette, frites, salade	17,90
ŒUF BENEDICTS		Galette de pomme de terre, œufs pochés, sauce hollandaise, herbes fraîches, haricots verts, salade	16,10
WELSH ROYAL		Cheddar fondu à la bière, jambon blanc, pain, moutarde, œuf au plat, frites	15,90

Flammekueches

FLAMMEKUECHE CHEESE GRATINÉE		Lardons, compotée d'oignons, Emmental râpé, crème fraîche	10,50
FLAMMEKUECHE VÉGÉTARIENNE	v	Chèvre, cougette marinée crus, roquette, oignon rouge, tomates cerise, Emmental râpé, compotée d'oignons, coulis de tomate	14,50
FLAMMEKUECHE ITALIENNE		Mozzarella, lardons, tomates cerise, Grana Padano, olives noires, compotée d'oignons, crème fraîche, roquette	14,70

DESSERTS

LES SIGNATURES

BROOKIE DU BOSS		Moelle cookie - Moelle brownie	8,50
MOUSSE AU CHOCOLAT		Glace glace vanille, crème fouettée	6,90
CREAM & BERRIES		Crèmeur Fromage blanc, compotée de fruits rouges, noisettes caramelisées	7,20
FRESH FRUITS SALAD		Salade de fruits frais, sorbet plein fruit citron, crème vanille	7,90
LEMON CURD CHEESECAKE	NEW	Crème au citron, chèvre, sablé, meringue	7,90
CRÊPE AU BUREAU		Nutella®, copeaux de chocolat, crème glace vanille, amandes effilées, sauce chocolat, crème fouettée	7,50
CRÊPÉ AU SUCRE		Crème vanille	4,70
CRÊPÉ CARAMEL OU COULIS DE CACAHUÈTE		Crème caramel	5,70
CAFFÉ OU THE GOURMAND		Café ou Thé	6,90

COUPES GLACÉES

CREAMY CRUNCH		Crème glace vanille, noisette, caramel, coulis de chocolat, noisettes caramelisées, crème fouettée	8,90
YELLOW SUBMARINE		Sorbet plein fruit orange, pêche, ananas, coulis de fruits, fruits frais, noisettes caramelisées, crème fouettée	8,90
CHOCOLATE LOVER		Crème glace chocolat noir, chocolat au lait, crème vanille, briques de GrandMère®, coulis de chocolat, crème fouettée	9,20
LADY COCO		Crème glace chocolat noir, glace noix de coco, sorbet plein fruit cassis, coulis de chocolat, briques de GrandMère®, crème fouettée	9,20
DETOK & YOU		Sorbet plein fruit citron vert, fruit de la passion, framboise, coulis de fruits magique, meringue, crème fouettée	8,90
CHOC AU BUREAU		Crème glace chocolat au lait, vanille, coulis de chocolat, Mûrissage®, crème fouettée	9,20
COUPE À COMPOSER 2 BOULES		Crème glace vanille, coulis de fruits magique, meringue, crème fouettée	4,90
COUPE À COMPOSER 3 BOULES		Crème glace vanille, coulis de fruits magique, meringue, crème fouettée	6,90

Menu Ptit Boss

Menu ENFANT DISPONIBLE

Renseignez-vous auprès de votre serveur

10,90

REIMS

C'EST NOUVEAU ! RETROUVEZ AU BUREAU EN COMMANDE À EMPORTER SUR AUBUREAU.FR ET EN LIVRAISON SUR DELIVEROO & UBER EATS

POUR VOTRE SANTÉ, PRATIQUEZ UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE RÉGULIÈRE. MANGERBOUGER.FR. L'ABUS D'ALCOOL EST DANGEREUX POUR LA SANTÉ, À CONSOMMER AVEC MODÉRATION.

INFORMEZ-VOUS

Annexe 7 : Menu au bureau Saint Egrève

Dans le cadre de l'étude informationnel de mon entreprise, il est essentiel d'identifier les profils types des clients réguliers du restaurant afin d'adapter l'offre et d'optimiser l'expérience client. Le tableau ci-dessous présente une sélection fictive des meilleurs clients de **Au Bureau Saint-Égrève**, en se basant sur des critères tels que la fréquence de visite, la dépense moyenne et l'intérêt pour les événements proposés.

Cette analyse permet de mieux comprendre les habitudes des clients, d'identifier les segments les plus fidèles et d'orienter les stratégies de fidélisation et de personnalisation des services.

Produit	Nombre moyen de commande mensuel	Prix moyen	Catégorie	popularité	Temps de préparation
Burger Savoyard	120	16	Plat principale	95	15
Fish & Chips	90	14	Plat principale	85	12
Planche apéro mixte	75	22	Entrée/apéro	70	8
Cocktail Mojito	200	8	Boisson alcoolisée	98	5
Flam BBQ	110	13	Plat principal	90	10
Côte de Boeuf	50	28	Plat gastronomique	65	20
Salade César	95	12	Entrée légère	75	10
Magret de Canard	60	25	Plat gastronomique	60	18
Brownie avec glace	130	7	Dessert	80	8
Wrap Végétale	85	11	Plat léger	78	7

Annexe 8 : Tableau des meilleurs clients

1.4 Ma veille tarifaire sur Au Bureau Saint-Égrève

Afin d'analyser la compétitivité des prix pratiqués par Au Bureau Saint-Égrève, j'ai mené une veille tarifaire en comparant les tarifs de l'enseigne avec ceux de ses principaux concurrents locaux : Hippopotamus, Buffalo Grill, O'Brady's Irish Pub et Les Trois Brasseurs.

- 1. Mon observation des prix chez Au Bureau Saint-Égrève

Après avoir étudié la carte, j'ai constaté que les prix moyens sont les suivants :

- Entrées : entre 6€ et 12€
- Plats principaux : entre 15€ et 25€
- Burgers : entre 14€ et 18€
- Desserts : entre 6€ et 10€
- Boissons (cocktails, bières, softs) : entre 4€ et 12€

J'estime que le ticket moyen d'un client se situe entre 25€ et 35€, incluant généralement un plat, une boisson et éventuellement un dessert.

2. Mon analyse par rapport à la concurrence

<u>Enseigne</u>	<u>Ticket moyen</u>	<u>Plats principaux</u>	<u>Burgers</u>	<u>Bières & Cocktails</u>
<u>Au Bureau</u>	25€ - 35€	15€ - 25€	14€ - 18€	4€ - 12€
<u>Hippopotamus</u>	28€ - 38€	18€ - 30€	15€ - 20€	5€ - 13€
<u>Buffalo Grill</u>	20€ - 30€	13€ - 22€	12€ - 17€	4€ - 10€
<u>Les Trois Brasseurs</u>	22€ - 32€	14€ - 23€	13€ - 17€	4€ - 12€
<u>O'Brady's Irish Pub</u>	24€ - 34€	14€ - 24€	14€ - 19€	5€ - 14€

Annexe 9 : Mon analyse par rapport à la concurrence

Mon constat sur les écarts de prix

- Je remarque que Au Bureau Saint-Égrève se positionne dans une gamme tarifaire intermédiaire, avec des prix proches de ceux de O'Brady's Irish Pub et Les Trois Brasseurs.
- Les prix sont moins élevés que ceux d'Hippopotamus, qui propose des viandes grillées avec un positionnement plus haut de gamme.
- Buffalo Grill reste l'enseigne la plus accessible, notamment sur les plats principaux et les burgers, ce qui attire une clientèle plus soucieuse de son budget.
- Pour les boissons, je trouve que Au Bureau est compétitif, avec des prix similaires à ses concurrents, tout en proposant une offre variée de cocktails signature.

Mes recommandations pour améliorer l'attractivité tarifaire

Après cette analyse, voici quelques actions qui pourraient renforcer l'enseigne :

- Mettre en place des offres Happy Hour : En proposant des promotions sur les boissons (cocktails et bières) à certaines heures, Au Bureau Saint-Égrève pourrait attirer plus de clients en afterwork.
- Créer des menus attractifs : En proposant des formules déjeuner et soirée à prix avantageux, l'enseigne pourrait mieux concurrencer Buffalo Grill, qui attire avec ses prix plus accessibles.
- Valoriser l'expérience client : L'ambiance festive, les retransmissions de matchs et les soirées à thème sont des atouts qui justifient des prix légèrement plus élevés que ceux des brasseries classiques.

Grâce à cette veille tarifaire, je peux mieux comprendre le positionnement de Au Bureau Saint-Égrève et identifier des leviers pour améliorer son attractivité face à la concurrence.