

## Correction chapitre 6

### 1. Protection et Diffusion des Données

#### a) Mesures pour protéger les données commerciales :

1. Mise en place de droits d'accès différenciés : Restreindre l'accès aux données sensibles selon les rôles dans l'entreprise.
2. Chiffrement des données : Protéger les informations lors de leur stockage et transmission.
3. Sauvegardes régulières : Mettre en place un système de sauvegarde automatique et sécurisé des données.

#### b) Utilité d'un CRM pour optimiser la diffusion des données :

Un CRM (Customer Relationship Management) permet de centraliser toutes les données clients et commerciales, offrant :

- Une vue unifiée des interactions avec chaque client
- Un partage d'informations en temps réel entre les équipes
- Un suivi des opportunités commerciales
- Des analyses prédictives pour cibler les actions commerciales

### 2. Construction d'un Tableau de Bord

#### a) Indicateurs pour les ventes d'ordinateurs portables :

1. Chiffre d'affaires mensuel : Mesure directe de la performance commerciale.
2. Nombre d'unités vendues : Indicateur de volume indépendant du prix.
3. Panier moyen : Permet d'évaluer la valeur des ventes par transaction.
4. Taux de conversion (visites/commandes) : Mesure l'efficacité du processus de vente.

#### b) Tableau de bord complété :

Indicateurs retenus	Prévu	Réel	Écart (Réel – Prévu)	Actions correctives
CA global périphériques	10 000 €	8 500 €	-1 500 €	Relancer les clients par email, proposer des bundles

Nombre de nouveaux clients	50	40	-10	Cibler de nouveaux canaux de prospection
Taux de réclamation	2%	5%	+3%	Analyser les causes et améliorer le SAV

### 3. Prise de Décision

#### a) Actions correctives possibles :

1. Mise en place d'offres groupées (bundles) pour stimuler les ventes de périphériques, comme proposer une souris et un clavier à prix réduit avec l'achat d'un ordinateur portable.
2. Amélioration du processus de qualité et SAV : Analyser les réclamations pour identifier les problèmes récurrents, former le personnel et mettre en place un suivi qualité plus strict sur les périphériques.

Ces actions permettraient de combler l'écart sur le chiffre d'affaires tout en réduisant le taux de réclamation, améliorant ainsi à la fois la performance commerciale et la satisfaction client.