|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 1 - Organiser l’accueil physique d’un magasin** | |  | |
| Durée : 1 h 10 | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | | Source |

**Contexte professionnel**

La société Erbioline va ouvrir début mai un nouveau magasin à proximité du Vieux-Port de Marseille. L’entreprise a l’opportunité de racheter un ancien garage automobile désaffecté qui offre une grande surface et une disposition aérée.

Mme Berthod souhaite initier une relation plus interactive et participative avec la clientèle. Depuis 3 mois, le magasin de Lyon organise des ateliers créatifs autour de la parfumerie et des cosmétiques. Le client peut y créer son eau de toilette ou sa crème de soin. Les composants sont fournis par Erbioline et une animatrice conseille le client dans sa création. Ces ateliers sont organisés une matinée par semaine.

Mme Berthod souhaite tirer des enseignements de l’atelier de Lyon pour concevoir ce nouvel espace marseillais.

**Travail à faire**

Mme Berthod vous remet le plan du garage actuel.

1. Analysez les notes de bilan du magasin de Lyon (**document 1**) et faites des propositions.
2. Proposez une organisation du magasin de Marseille qui intègre vos propositions et prennent en comptes les exigences de Mme Berthod (**document 2**). (Réalisez le plan des locaux avec les aménagements suggérés en vous aidant des plans actuels (**document 3**)

**Doc. 1  Bilan de l’atelier de création de Lyon**

L’atelier de Lyon a servi de test et le bilan suivant peut en être tiré.

* L’atelier comporte 6 tables disposées autour de la pièce. Les clients se tournent le dos pour se protéger de la curiosité des autres et avoir plus d’intimité. En pratique, les clients transforment ces instants en moments de partage et de communication et passent leur temps à discuter et à échanger leurs conseils et leurs avis. L’organisation actuelle n’est pas adaptée.
* Chaque table de 80 cm x 80 cm comporte un espace de travail de 80 cm x 40 cm et un présentoir de 80 cm x 40 cm de profondeur sur lequel sont présentés les éléments qui vont permettre de créer les produits.
* L’atelier de Lyon n’a pas de point d’eau ce qui est gênant pour la préparation des produits, et les toilettes doivent être adaptées à la clientèle.

**Doc. 2  Exigences des Mme Berthod**

Pour le magasin de Marseille, il faut prévoir :

* un espace de vente ;
* un atelier création pour 6 personnes (l’espace doit être visible du magasin et de la rue et il doit disposer d’un point d’eau) ;
* un bureau pour 2 personnes ;
* un espace de stockage et un espace de détente avec machine à café et des sièges pour les pauses lors des ateliers. Cet espace doit être relié au magasin

Les toilettes actuelles sont très vétustes, il faut prévoir de les refaire

Les clients ne doivent pas voir l’intérieur des bureaux mais doivent voir l’atelier création

**Doc. 3  Plan des locaux actuel**

Les murs sont fixes à l’exception des parois vitrées.

**3,20 m m**

w**C**

**4 m**

**3,20 m m**

**2,40 m**

*Paroi vitrée*

*Paroi vitrée*

**Côté rue 8,20 m**

*Porte*

**6,40 m m**

**5 m**

*Fenêtre*

*Entrée*

**Côté rue 9,60 m**

**Réponses**

**Mme Berthod vous remet le plan du garage actuel.**

1. **Analysez les notes de bilan du magasin de Lyon (document 1) et faites des propositions.**
2. **Proposez une organisation du magasin de Marseille qui intègre vos propositions et prennent en comptes les exigences de Mme Berthod (document 2). (Réalisez le plan des locaux avec les aménagements suggérés en vous aidant des plans actuels (document 3)**