

Dossier 2 : NOVIRESTO

NOVIRESTO est une société nationale dont l'activité est la restauration collective auprès d'entreprises, d'établissements scolaires, de santé ou pénitentiaires.

NOVIRESTO peut assurer différentes prestations :

- l'approvisionnement simple en denrées alimentaires d'un restaurant collectif,
- la livraison de repas,
- la gestion totale d'un restaurant.

Ses principaux concurrents sont la SODEXHO, AVENANCE, SOGERES et COMPASS. L'entreprise se distingue de ses concurrents par la qualité des repas et du service assuré. Cependant ses prix sont plus élevés.

L'équipe de NOVIRESTO Provence compte trois commerciaux responsables chacun d'une catégorie de clientèle : entreprises, établissements de santé et collectivités locales (communes, conseils généraux...).

Commercial (e) chez NOVIRESTO Provence, vous travaillez en collaboration avec Monsieur BOCOgnANO en charge des collectivités locales. Votre travail consiste d'abord à répondre à des appels d'offre puis à suivre le dossier jusqu'à la conclusion éventuelle d'un contrat.

PARTIE 1 : INTÉGRER LE LOGICIEL DE GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

L'entreprise NOVIRESTO utilise, au service commercial, le logiciel NOVACIAL de gestion de la relation client.

Travail à faire :

1.1 Indiquer en quoi ce logiciel est un outil d'amélioration de votre efficacité commerciale.

Annexe à consulter

Annexe 6 : Pages écran du logiciel NOVACIAL

PARTIE 2 : RÉPONDRE À UN APPEL D'OFFRE POUR UNE COMMUNE

Vous avez été contacté(e) par la commune de Valensole (Département des Alpes de Haute Provence) qui a lancé un appel d'offre auprès des entreprises de restauration collective concernant trois secteurs (maternelle, primaire, 3^{ème} âge).

Lors d'une étude pour une autre commune, le coût des denrées pour un enfant de primaire a été évalué de la manière suivante :

- entrée : 0,08 €
- divers (pain, boissons...) : 0,10 €
- viande ou poissons : 0,45 €
- garniture : 0,28 €
- fromage : 0,23 €
- fruit ou dessert : 0,28 €

Pour un enfant en maternelle, le coût sera 10% moins élevé ; pour un repas en résidence du 3^{ème} âge, le coût des denrées est 30% plus cher.

Par ailleurs, les frais d'exploitation se répartissent de la façon suivante :

- frais de personnel : 90 000 €
- autres frais d'exploitation (cuisine, transport...) : 114 000 €

Le cahier des charges impose la répartition des charges fixes de manière égale entre les trois secteurs.

Sur chaque repas, NOVIRESTO souhaite réaliser une marge minimale de 5%.

Pour remporter l'appel d'offre, NOVIRESTO doit impérativement rentrer dans les fourchettes de prix demandées.

Travail à faire :

2.1 Calculer le prix d'un repas par secteur en présentant les différentes étapes de calcul et les résultats dans un tableau.

Tirer une conclusion à partir de l'extrait de l'appel d'offre et des résultats obtenus.

2.2 À partir des résultats précédents et en respectant les contraintes du cahier des charges, formuler, en les justifiant, deux propositions tarifaires.

Annexe à consulter

Annexe 7 : Extrait de l'appel d'offre