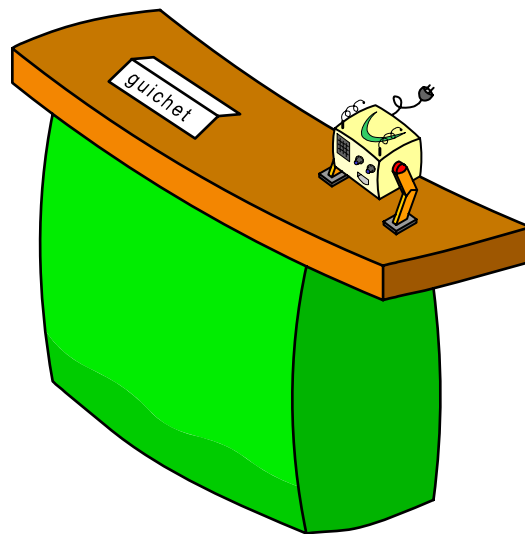


Ter  
Strat

simulation pédagogique  
de gestion d'entreprise tertiaire

2

Présentation de la simulation



Strat  
&  
Logic

Ingénierie  
Pédagogique  
Multimédia

Centre d'affaires Jean Monnet  
Rue Jean Monnet  
62490 VITRY-EN-ARTOIS  
Tél 03.21.22.58.39  
Fax 03.21.22.56.62  
[www.stratelogic.com](http://www.stratelogic.com)  
[contact@stratelogic.com](mailto:contact@stratelogic.com)



# Sommaire

<b>I. UNE SIMULATION D'ENTREPRISE TERTIAIRE ?</b>	<b>4</b>
<b>II. LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<b>4</b>
L'INITIATION A L'ECONOMIE DU SECTEUR TERTIAIRE	4
L'APPLICATION DU MARKETING MIX ET LA DEFINITION D'UNE OFFRE COMMERCIALE	4
L'APPROCHE DE LA RELATION-CLIENT ET DE LA QUALITE DU SERVICE FOURNI	4
LE DEVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN GROUPE ET DE LA COMMUNICATION	5
<b>III. UNE SIMULATION DE LA GLOBALISATION DE L'ECONOMIE</b>	<b>5</b>
1. LES ENTREPRISES	5
2. LES CLIENTS	5
3. LES DECISIONS	6
<b>IV. UNE EVOLUTIVITE ET UNE SOUPLESSE D'ANIMATION</b>	<b>6</b>
1. LES SCENARIOS	6
2. L'INTERFACE LOGICIELLE	7
<b>V. UN EXEMPLE D'APPLICATION</b>	<b>8</b>
1. CADRE GENERAL	8
2. TABLEAU RECAPITULATIF DE LA SESSION	9

## I. Une simulation d'entreprise tertiaire ?

**TerStrat®** est une **simulation pédagogique d'entreprise de service**. La simulation crée un exercice pratique où plusieurs équipes concurrentes proposent leurs prestations à **une clientèle grand public**.

A chaque cycle (année par année), les équipes définissent leur **offre commerciale** (conditions de vente, niveau de prestation), gèrent leur **personnel** (accueil et technique) et leurs **installations**. Les stagiaires évaluent la **qualité de la prestation fournie** à l'aide d'indicateurs précis sur la satisfaction des clients.

L'animateur récupère les décisions des entreprises virtuelles prises par les participants, les intègre au logiciel, et fournit les résultats.

**TerStrat®**, c'est :

- ✓ **deux logiciels**, le **moteur de la simulation**, où l'animateur entre les décisions des équipes, récupère les résultats et analyse la simulation, et **l'interface équipe**, utilisable en option, supprimant toute saisie de la part de l'animateur,
- ✓ **les documents associés** (fiches de décision, tableaux, modèles Excel®, ...) nécessaires au bon déroulement d'une session,
- ✓ **le guide de l'entreprise**, indispensable pour l'appropriation du modèle par les participants,
- ✓ **la bible de l'animateur**, contenant les procédures de manipulation ainsi que les astuces d'animation.

## II. Les objectifs pédagogiques

**TerStrat®** est parfaitement adaptée à la formation **initiale** comme à la formation **continue**.

La pédagogie employée permet d'atteindre les objectifs suivants :

### L'initiation à l'économie du secteur tertiaire

Par une représentation simplifiée, **TerStrat®** place les participants aux commandes d'une entreprise de services en situation de **création**. Les équipes ainsi constituées développent leurs connaissances de base en **économie**, en **gestion** et en **management**, appliquées aux caractéristiques du secteur tertiaire.

### L'application du marketing mix et la définition d'une offre commerciale

Les entreprises définissent chaque année **leur offre commerciale** en terme de prix de vente, de distribution, et de publicité. La simulation **TerStrat®** aborde l'ensemble des leviers **du marketing mix**, pour une meilleure compréhension du modèle.

### L'approche de la relation-client et de la qualité du service fourni

**TerStrat®** modélise parfaitement le comportement-type des clients dans **un modèle « B to C »**. La prestation délivrée par les équipes revêt une importance capitale dans la **fidélisation** de clients réguliers, et la

conquête de clients occasionnels. Les participants doivent fournir une **prestation de qualité**, qui satisfasse au maximum le client sans compromettre la **rentabilité** de l'entreprise.

### Le développement du travail en groupe et de la communication

TerStrat® est avant tout un **jeu d'entreprise**, et constitue à ce titre un excellent exercice de **communication** et de **travail en groupe**. Les participants, répartis en équipes concurrentes, prennent des fonctions de management et collaborent **dans un esprit toujours ludique**.

## III. Une simulation de la globalisation de l'économie

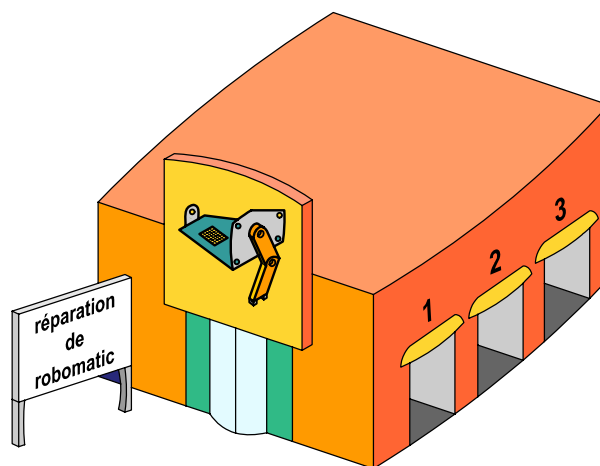
### 1. Les entreprises

Les entreprises sont spécialisées dans la **réparation** et l'**entretien** de **robomatic®**, produits imaginaires de grande consommation. Le service est réalisé à travers différentes phases :

- ✓ l'**accueil** du client et la réception du produit,
- ✓ la **réparation** proprement dite, effectuée par des techniciens spécialisés au moyen de bancs.

Au début de la simulation, chaque équipe opère ses premiers choix en terme de **recrutement** (accueil et réparation) et d'**investissement** en bancs de réparation.

Par la suite, les entreprises seront amenées à proposer jusqu'à **8 prestations différentes**.



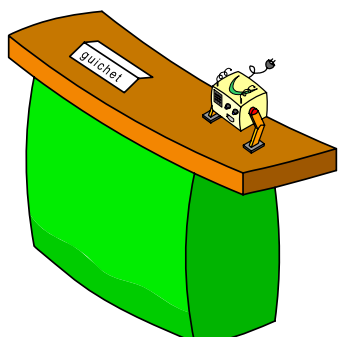
l'entreprise

### 2. Les clients

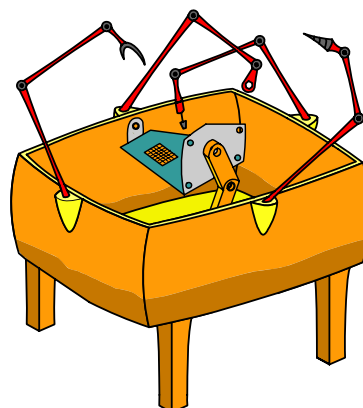
Le marché est constitué de clients répartis en **deux catégories** :

- ✓ Des clients **réguliers** : ils sont satisfaits de la prestation de l'année précédente. Le but est de les fidéliser le plus possible en garantissant une qualité de service.
- ✓ Des clients **occasionnels** : ils ont eu connaissance de la qualité de la prestation. Le but est de ne pas les décevoir pour les fidéliser.

Des **enquêtes de marché** permettent à tout moment d'apprécier la qualité perçue par les clients par le biais de questionnaires de satisfaction.



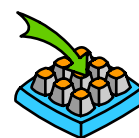
accueil



réparation

### 3. Les décisions

**Année par année**, les équipes sont amenées à prendre des décisions de **recrutement**, d'**investissement**, et de définition de l'**offre commerciale**. Elles remettent également des budgets de **communication** et de **formation**, destinés à améliorer leur image de marque et la qualité de leur prestation.



Décisions pour chaque prestation	Décisions globales
✓ Le prix de vente	✓ Les recrutements ou licenciements (accueil et technique)
✓ La qualité des composants utilisés	✓ Les budgets de formation (accueil et technique)
✓ Le temps de réparation alloué	✓ La politique de rémunération (accueil et technique)
	✓ Les budgets de communication (interne et externe)
	✓ L'investissement ou la cession de bancs de réparation
	✓ Les emprunts
	✓ Les études de marché

## IV. Une évolutivité et une souplesse d'animation

TerStrat® simplifie la tâche de l'animateur par un système de configuration instantané.

### 1. Les scénarios

Un système inédit et performant de **création de scénarios** permet à l'animateur de configurer une session selon ses objectifs pédagogiques :



- ✓ un assistant ergonomique simplifie considérablement la création de marchés. L'animateur décide de l'évolution de la **demande** pour **chaque prestation**, visualise et enregistre son choix en quelques minutes.

- ✓ Une bibliothèque de scénarios standards constitue une base de création de nouveaux scénarios.

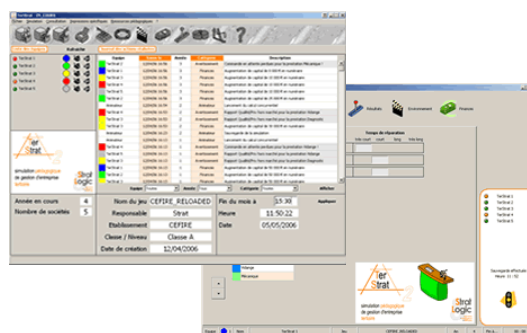
Chaque cas est accompagné d'une **note de conjoncture** décrivant les caractéristiques principales du scénario.

L'animateur peut **décider d'ajouter ou de retirer une prestation** à tout moment de la simulation, ou selon le scénario pré-défini.

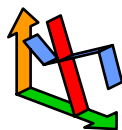
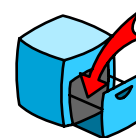
## 2. L'interface logicielle

TerStrat® est doté d'une interface **claire et conviviale**.

L'interface est de **type Windows**, avec accès direct aux principales fonctions par un système de navigation particulièrement simple (barres d'outils).



Le système de sauvegarde, très ergonomique, permet **d'enregistrer ou de charger une partie de façon instantanée**. Il prévoit une option de sauvegarde automatique de la simulation, sécurisant ainsi le travail de l'animateur.



Un outil performant **d'analyse graphique** permet de visualiser, à tout moment de la simulation, les **décisions et résultats** de toutes les entreprises.



Le **fichier d'aide contextuelle** constitue une source d'informations remarquable. Il recense l'ensemble des procédures du logiciel, avec les exemples appropriés. De cette façon, l'animateur **accélère** sa formation et utilise les fonctions du logiciel **avec plus d'efficacité**.

L'installation du logiciel nécessite **une configuration standard** (Pentium III, 64 Mo de Ram, Windows 98).

## V. Un exemple d'application

Afin de donner une vision plus complète de l'utilisation pédagogique de TerStrat®, voici une application possible sur un module de 2,5 jours, ayant pour objectif l'initiation à l'économie et à la gestion, sur un public Bac +1 tertiaire.

### 1. Cadre général

Nb de cycles de simulation : 8

Effectif : 20 étudiants (5 équipes)

Thèmes traités :

- ✓ Initiation au management d'une entreprise de services
- ✓ Prise en compte de la satisfaction Client
- ✓ Approche du marketing-mix

Documents distribués en début de simulation :

- ✓ Guide de l'entreprise
- ✓ Note de conjoncture initiale
- ✓ Paramétrages
- ✓ Fiche de décision
- ✓ Supports de travail

Travail préparatoire :

- ✓ installation du logiciel
- ✓ initialisation du jeu
  - choix du scénario
  - choix du paramétrage
- ✓ sauvegarde de la situation initiale
- ✓ reprographie des documents

Réservation du matériel nécessaire

- ✓ Salle (1 grande ou plusieurs)
- ✓ Ordinateur (1 pour l'animateur)
- ✓ Imprimante
- ✓ Vidéo-projecteur

## 2. Tableau récapitulatif de la session

1 <sup>er</sup> jour		2 <sup>eme</sup> jour		3 <sup>eme</sup> jour	
matin	<p><b>Présentation de la simulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ objectifs pédagogiques</li> <li>✓ évaluation</li> <li>✓ aspects pratiques</li> <li>✓ concept</li> <li>✓ règles du jeu</li> <li>✓ réponse aux questions</li> </ul> <p><b>Préparation de la première décision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ répartition en équipes</li> <li>✓ distribution des documents</li> <li>✓ structure de l'équipe</li> <li>✓ réflexion stratégique</li> </ul> <p><b>Remise de la première fiche de décision</b></p>	matin	<p><b>Année 3 : création d'une affiche publicitaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ définition du message</li> <li>✓ réalisation d'un média (affiche)</li> </ul> <p><b>Année 4 : négociation RH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ négociation pour revalorisation salariale (accueil et technique)</li> </ul>	matin	<p><b>Année 7 : définition du plan de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ étude des besoins de formation (accueil et technique)</li> <li>✓ proposition d'un plan de formation pour l'ensemble du personnel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Synthèse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ rappel des objectifs</li> <li>✓ temps de préparation</li> <li>✓ présentation des graphiques</li> <li>✓ exposé oral des équipes</li> <li>✓ évaluation du module</li> </ul>
après-midi	<p><b>Année 1 : création</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ plan de financement initial</li> <li>✓ rencontre avec le banquier pour négociation du prêt initial et du découvert autorisé</li> <li>✓ définition du nom de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Année 2 : définition d'une charte de Qualité de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ réalisation d'un argumentaire pour l'accueil</li> <li>✓ annonce des engagements de l'entreprise en 10 points</li> </ul>	après-midi	<p><b>Année 5 : réunion actionnaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ réunion-bilan avec l'actionnaire</li> <li>✓ présentation des résultats obtenus</li> <li>✓ étude des voies stratégiques pour l'avenir</li> </ul> <p><b>Année 6 : réduction du temps de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ réduction réglementaire de 10% du temps de travail (accueil et réparation)</li> </ul>		