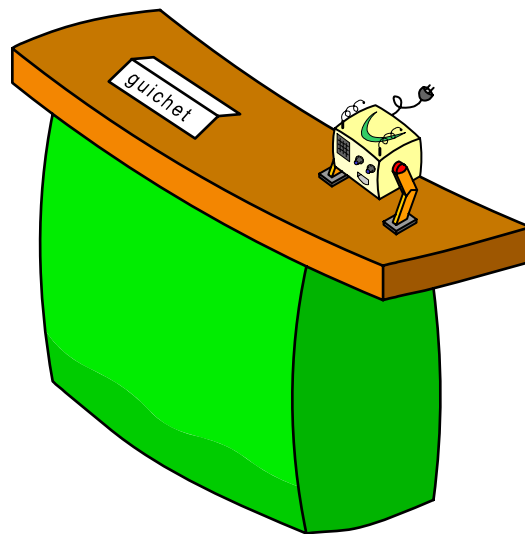


Ter
Strat

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
contact@stratelogic.com

Sommaire

I. UNE SIMULATION D'ENTREPRISE TERTIAIRE ?	4
II. LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	4
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
III. UNE SIMULATION DE LA GLOBALISATION DE L'ECONOMIE	5
1. LES ENTREPRISES	5
2. LES CLIENTS	5
3. LES DECISIONS	6
IV. UNE EVOLUTIVITE ET UNE SOUPLESSE D'ANIMATION	6
1. LES SCENARIOS	6
2. L'INTERFACE LOGICIELLE	7
V. UN EXEMPLE D'APPLICATION	8
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

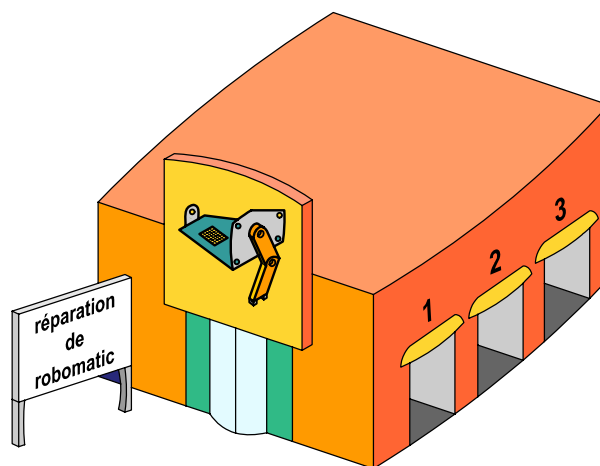
1. Les entreprises

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**.



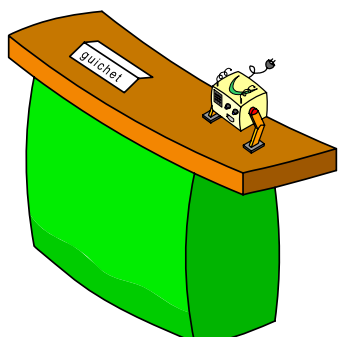
l'entreprise

2. Les clients

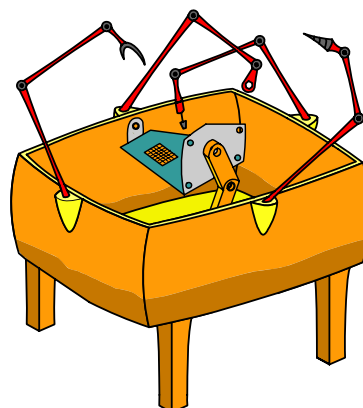
Le marché est constitué de clients répartis en **deux catégories** :

- ✓ 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.



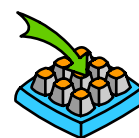
accueil



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.

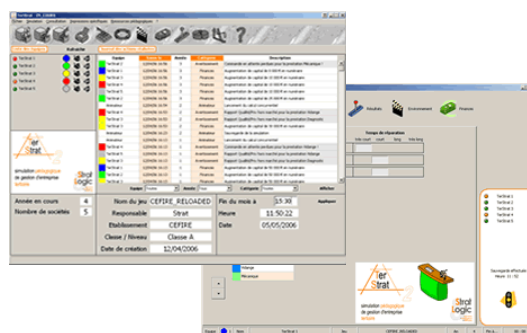
Chaque cas est accompagné d'une **note de conjoncture** décrivant les caractéristiques principales du scénario.

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

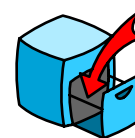
2. L'interface logicielle

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