

# CHAPITRE 1

## L'INFORMATION COMMERCIALE

Il s'agit désormais de l'outil indispensable à toute activité d'un commercial. En effet, toutes les informations que la commerciale d'une entreprise de cosmétique collecte sont intégrées dans le système d'information de l'entreprise. Toutes ces informations sont indispensables à la prise de décision marketing et sont la base du plan d'action marketing de l'entreprise.

### 1. QU'EST-CE QU'UNE INFORMATION?

---

C'est un signe ou un renseignement qui permet d'atteindre une connaissance. L'information commerciale rassure sur l'évolution possible du chiffre d'affaire. La qualité de l'information commerciale conditionne les critères de valorisation de l'entreprise et augmente le niveau de satisfaction du client pour le fidéliser. Elle doit être:

- **Fiable:** Elle peut être véhiculée par différents canaux (clients, produits, fournisseurs, partenaires...) et donc subir des modifications d'où l'importance de sécuriser les données. La fiabilité et la sécurité rassurent le client. La confidentialité est de mise pour ne pas fausser le jeu de la concurrence.
- **pertinente :** l'information commerciale donne des renseignements sur la provenance du produit, les moyens de sa conception, son positionnement par rapport à la concurrence, les outils d'aide à la vente.
- **disponible:** Pour le commercial, il est important que l'information soit disponible dès qu'il en a besoin pour faciliter son rendez-vous chez le client et son argumentation commerciale. Il faut que les informations soient mises à jour en temps réel pour être fiables et exploitables.
- **précise**

Remplir le tableau d'après les documents suivants en considérant la relation entre le service commercial Guinot et une prospect qui souhaite ouvrir en janvier 2016 un nouvel institut de beauté à Marseille. Elle n'a pas encore choisi avec quelle marque elle allait travailler.

DOC 1 :



DOC 2 : Condition générales de ventes de la marque Guinot pour ses instituts:

### PRÉAMBULE :

Le site internet [www.guinot-institut-marseille.fr](http://www.guinot-institut-marseille.fr) ci-après désigné le «site» ou le « SITE» est un site de commerce électronique proposant à la vente des objets/services à des internautes navigant sur le site.

L'acheteur, (ci-après dénommé l'« Acheteur» ou l'«acheteur») est toute personne qui visite une ou plusieurs pages web du site qu'elle ait initié ou non un processus d'achat sur le site.

Le vendeur (ci-après dénommé le « vendeur» ou le «Vendeur») est GUINOT LE SALON BEAUTE, SARL BEAUTE PASSION 17 avenue du paréo 13006 Marseille.  
Capital social 8000€  
siret 44063055600015

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions de vente (ci-après dénommées les «CGV») réagissent et s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des relations entre « GUINOT LE SALON BEAUTE» et toute personne qui procède à l'achat de produits/ services mis en œuvre par GUINOT LE SALON BEAUTE» sur le présent site.

Dans le cadre des présentes CGV, les termes produit et ou service font référence au(x) différent(s) produits (s) et ou service(s) proposés dans le cadre du présent site.

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à sa commande. À ce titre, le fait pour toute personne de commander un (des) produit(s) et ou un (des) service(s) sur le site objet des présentes, emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Le site étant hébergé chez un prestataire extérieur,» GUINOT LE SALON BEAUTE» ne pourra être tenu pour responsable de toute interruption de service du site, survenance de bogues, ou pour tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant altéré les informations disponibles sur le site.

L'acheteur, préalablement à sa commande, déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, sans effet rétroactif pour les commandes en cours. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la validation de la commande par l'acheteur.

## **2. COMMANDES**

### **a). Moyen de passation des commandes :**

Vous pouvez passer vos commandes sur internet : <http://www.guinot-institut-marseille.fr>

### **b). Dispositions générales :**

Toute commande passée par le moyen de passation de commande identifié ci-dessus implique l'acceptation, sans restriction ni réserve, de l'ensemble des présentes CGV. L'acheteur, qui souhaite acheter un (des) produits ou un (des) services doit obligatoirement :

- \* préciser son mode de paiement
- \*remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées nécessaires ou donner son numéro de client s'il en a un,
- \*remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références du (des) produits et/ou du (des) services choisis,
- \*valider sa commande après l'avoir vérifiée,
- \*confirmer sa commande et son règlement,
- \*effectuer son paiement dans les conditions prévues.

Le contrat de vente ne sera considéré comme définitif, qu'après l'envoi à l'acheteur par le vendeur, par courrier électronique, de l'accusé de réception de la commande qui lui a été adressée. La commande, la confirmation de l'acceptation de l'offre et l'accusé de réception sont considérés comme reçus, lorsque tous peuvent y avoir accès.

## **3. CARACTERISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSES.**

Chaque produit et ou service, est accompagné d'un descriptif;

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit, notamment en ce qui concerne les couleurs. Les produits et ou services, proposés à la vente sont ceux qui figurent dans le catalogue publié dans le site du vendeur. Ces produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles.