

PORTFOLIO GEA

BUT 3 GEMA

Analyse réflexive de l'année d'alternance et du mémoire

Nom : NICODEME

Prénom : Clara

Structure d'accueil : ORPI LE VRAI SYNDIC

COMPÉTENCE 4 : Concevoir la stratégie de création de valeur

Question 1 : Décrivez le contenu de la mission qui vous a été confiée cette année

La mission que j'ai choisi de mettre en avant pour illustrer cette compétence est la réalisation de mon mémoire portant sur la satisfaction client dans les agences immobilières. Ce travail s'appuyait directement sur les situations observées durant mon alternance, notamment dans le cadre de la gestion des sinistres et de la relation avec les copropriétaires.

L'objectif était de comprendre quels étaient les éléments qui influençaient le plus la satisfaction des clients et d'identifier les leviers permettant à une agence immobilière de se différencier. Pour cela, j'ai conçu un questionnaire fondé sur le modèle de Kano afin de mesurer l'importance accordée par les clients à différents services proposés par l'agence.

Cette mission m'a amenée à analyser les attentes des clients, à étudier leur perception des services numériques et à réfléchir aux actions susceptibles de créer davantage de valeur pour l'agence et ses clients.

Question 2 : Selon vous, quel était l'intérêt du travail qui vous a été demandé ? Qu'avez-vous appris de nouveau ?

Savoir-faire professionnels développés

La réalisation de ce mémoire m'a permis de développer mes capacités d'analyse et de réflexion stratégique. J'ai appris à construire une problématique, à mobiliser des ressources théoriques et à confronter des observations de terrain à des données collectées auprès des clients.

Cette mission m'a également permis de développer des compétences en collecte et en analyse de données grâce à la création et à l'exploitation du questionnaire. J'ai appris à interpréter les résultats obtenus afin d'en tirer des conclusions utiles pour l'organisation.

Enfin, ce travail m'a permis de mieux comprendre les mécanismes de création de valeur au sein d'une entreprise de services. J'ai pu identifier les éléments qui contribuent à la satisfaction des clients et ceux qui permettent à une agence immobilière de se différencier de ses concurrents.

Évolution et apprentissages personnels

Cette expérience m'a permis de prendre davantage de recul sur les situations rencontrées en entreprise. J'ai appris à ne plus uniquement observer les difficultés rencontrées mais également à comprendre leurs causes et leurs conséquences sur la performance de l'organisation.

J'ai également découvert l'importance de la satisfaction client dans la pérennité d'une entreprise. J'ai compris que la création de valeur ne repose pas uniquement sur la qualité technique du service mais également sur l'expérience vécue par le client tout au long de son parcours.

Question 3 : Pour mener à bien le travail demandé, à quelles ressources avez-vous eu recours ?

Savoirs / Ressources mobilisés	Utilisation concrète
Marketing écoute client	Construction du questionnaire et analyse des attentes des clients.
Management des relations commerciales	Compréhension des mécanismes de satisfaction et de fidélisation.
Gestion de patrimoine	Compréhension des enjeux liés à la gestion immobilière et aux attentes des propriétaires.
Environnement économique	Analyse du contexte concurrentiel du marché immobilier.
Expression et communication	Rédaction du mémoire et présentation des résultats.
Traitement numérique des données	Traitement et analyse des réponses au questionnaire.
Projet Personnel et Professionnel	Développement de la réflexion critique et de l'analyse professionnelle.
Mémoire et recherches bibliographiques	Mobilisation des connaissances théoriques relatives à la satisfaction client et à la digitalisation.

Question 4 : Identifiez les qualités personnelles particulièrement utiles

La curiosité intellectuelle a joué un rôle important dans la réalisation de cette mission. Elle m'a permis d'approfondir mes connaissances sur la satisfaction client, la digitalisation et les spécificités du secteur immobilier.

L'esprit critique a également été essentiel. J'ai dû analyser les résultats obtenus, confronter différentes sources d'information et prendre du recul sur mes propres observations afin de construire une réflexion argumentée.

La rigueur a constitué une qualité indispensable dans la collecte et l'analyse des données ainsi que dans la rédaction du mémoire. Elle m'a permis de structurer mon travail et de garantir la fiabilité des informations présentées.

J'ai également développé ma capacité de synthèse afin de sélectionner les informations les plus pertinentes et d'en dégager des conclusions exploitables pour l'agence.

Enfin, l'autonomie a été particulièrement importante tout au long de cette mission puisque j'ai dû gérer de manière indépendante l'ensemble des étapes du mémoire, de la définition du sujet à la rédaction finale.

Question 5 : Identifiez les points de réussite et les axes d'amélioration

Points de réussite

La réalisation du questionnaire constitue l'un de mes principaux points de réussite. Il m'a permis d'obtenir des données concrètes auprès des clients et de confronter les observations réalisées sur le terrain à leur perception réelle des services proposés.

Je considère également comme une réussite ma capacité à établir un lien entre les enseignements théoriques du BUT et les situations rencontrées durant mon alternance. Cette démarche m'a permis de développer une réflexion plus approfondie sur les enjeux de la satisfaction client.

Enfin, ce travail m'a permis de renforcer mes capacités rédactionnelles, analytiques et méthodologiques à travers la conduite d'un projet de recherche appliqué à une problématique professionnelle.

Axes d'amélioration

Je souhaiterais approfondir mes compétences dans l'analyse statistique des données afin d'exploiter encore davantage les résultats obtenus lors d'enquêtes ou d'études.

Je souhaite également développer mes capacités à formuler des recommandations stratégiques plus détaillées et à mesurer leur impact potentiel sur la performance d'une organisation.

Enfin, je pourrais améliorer ma maîtrise de certains outils d'analyse et de visualisation des données afin de rendre les résultats plus facilement exploitables par les professionnels.

Question 6 : Au final, quelles compétences avez-vous développées et validées ?

Compétence développée

Concevoir la stratégie de création de valeur.

À travers la réalisation de mon mémoire, j'ai appris à identifier les éléments qui créent de la valeur pour les clients d'une agence immobilière. L'analyse du questionnaire m'a permis de comprendre que les attentes portent principalement sur la qualité du suivi, la réactivité, la transparence et l'accompagnement proposé par les professionnels.

J'ai également appris à évaluer l'impact de certains services sur la satisfaction des clients et à identifier les leviers de différenciation susceptibles d'améliorer l'expérience client.

Cette compétence m'a permis de développer une vision plus stratégique de l'activité immobilière en prenant en compte à la fois les attentes des clients et les objectifs de l'organisation.

Question 7 : Repérez les traces (preuves) qui viennent attester de l'acquisition de cette compétence

Trace	Ce qu'elle démontre
Mémoire de fin d'études	Ma capacité à analyser une problématique stratégique liée à la satisfaction client.
Questionnaire Kano	Ma capacité à recueillir des données auprès des clients et à identifier leurs attentes.
Analyse des résultats du questionnaire	Ma capacité à interpréter des données et à en tirer des conclusions pertinentes pour l'organisation.
Partie réflexive du mémoire	Ma capacité à proposer des pistes d'amélioration créatrices de valeur pour l'agence et ses clients.