

Prendre la parole au bon moment pour accueillir

1) Votre responsable du magasin vous présente quelques situations d'accueil relevées dans divers magasins de la région de La Louvière. Il vous demande d'analyser ces situations.

Réponds en complétant le tableau ci-après.

Situation 1

- C Les clients entrent dans le sas d'entrée.
- V Bonjour, M'sieur-Dame, vous avez bien fait d'entrer, hein !
- On a des promos, cette semaine, regardez cette voiture...
- C Nous voulons juste regarder vos différents modèles.
- V Et bien allez-y, je reste à côté de vous pour vous guider.
- C Viens on s'en va.

Situation 2

- V La vendeuse est dans l'allée principale et elle vérifie une livraison.
- C Bonjour, madame
- V La vendeuse continue à vérifier le contenu de son colis.
- C Excusez-moi, pourriez-vous m'indiquer s'il vous reste une taille 42 dans ce coloris ?
- V Un instant, je suis à vous.

Situation 3

- V Bonjour, madame Prunas (la vendeuse se dirige en souriant vers la cliente et va lui serrer la main).
- C Bonjour.
- V Comment allez-vous ?
- C Ça va bien, et vous ?
- V Oui très bien.
- C J'ai vu une veste en vitrine, je peux l'essayer ?
- V Oui, bien sûr, je vous accompagne.

Situation 4

- C Elle entre dans le magasin et se dirige directement vers les pulls.
- V (La vendeuse se dirige en souriant vers la cliente). Bonjour, madame, je vous laisse regarder ?
- C Oui je préfère.
- V Très bien, mais je suis à votre disposition, pour vous renseigner, si vous le voulez.

Situation 5

- V (À sa collègue de travail) Tu sais, le week-end prochain je dois aller skier, mais je ne sais pas s'il reste encore suffisamment de neige car la saison se termine (une cliente entre dans le magasin) au fait, tu pourras me prêter ton blouson ?
- B Bonjour, mesdames, pourriez-vous me renseigner ?
- V Oui, que puis-je faire ?
- C Pourriez-vous m'indiquer où se trouvent les robes de la nouvelle collection ?
- V Bien sûr, suivez-moi.

	Le vendeur a-t-il pris la parole au bon moment ?	Quelle est l'attitude du vendeur (non-verbal)	Choix des mots
Situation 1			
Situation 2			
Situation 3			
Situation 4			
Situation 5			
Situation 6			

- 1) **Observe le document et réponds à la question : que représente ce document ?**



Vendeurs débutants ou expérimentés

- LIVRES (REF. VL/10)
- DISQUES (REF. VS/10)
- MICRO-INFORMATIQUE/BUREAUTIQUE (REF. VMIB/10)
- PHOTO/TV/VIDÉO (VPV/10)

1



Recherche ses

CONSEILLER(E)S DE VENTE
PAR TELEPHONE h/f

2

E. LECLERC

POUR ACCOMPAGNER LEUR EXPANSION,
NOS HYPERMARCHÉS DE PERPIGNAN (65)
RECHERCHENT DES

Chefs de Rayon

• Boucherie (Libre-Service et traditionnelle)	• Textile
• Boulangerie	• Bazar léger (bricolage)
• Pâtisserie	• Bazar léger saisonnier
• Viennoiserie	• Livres/Disques
• Fruits et légumes	• Multimédia

Nous recherchons également leurs **ADJOINTS, FUTURS CHEFS DE RAYONS** avec une première expérience dans la grande distribution. Après une période d'adaptation à nos magasins, vous deviendrez adjoints chefs de rayons, perfectionnerez votre pratique du métier et continuerez à évoluer au rythme de vos résultats.

Merci d'adresser votre candidature, CV et photo sous réf. PER 808 à notre conseil DÉCISION Plus - BP 30 91901 Toulouse Cedex 9.

3

4

- Véritable professionnelle du P.A.P.
- Disponible rapidement
- Passionnée de la vente et du conseil
- Ayant le savoir-faire et le goût de l'animation d'une équipe :

Jacqueline Rin

Enseigne nationale de Prêt à Porter Femme et accessoires, vous propose, après une période de formation interne :

LA DIRECTION

de son magasin de (01) VAL THOIRY

5



L'esprit Bazar

Votre tempérament : Vendeur

Votre objectif : faire du chiffre

Vous êtes un vendeur hors pair capable de satisfaire une clientèle exigeante. Force de conviction, pugnacité, sens du conseil et volonté de réussir sont vos atouts majeurs.

6

AGORA PRESSE, Filiale de MLP, crée un nouveau concept de diffusion de la presse.

Pour l'ouverture au 1er Décembre 2002, nous recherchons :

VENDEUR PRINCIPAL

Vous êtes le bras droit du gérant que vous assistez dans la gestion du magasin et le management de l'équipe. A 30/40 ans, de formation en gestion (Bac + 3/4) ou équivalent, vous possédez une première expérience réussie de management dans le commerce de détail ou la grande distribution, ainsi qu'un fort esprit de service. (réf. VP/F)

- 2) **Observe le document et réponds à la question : le métier de vendeur est-il un métier d'avenir ? EXPLIQUE**

Ce que disent les professionnels

- « Je recherche des jeunes qui ont envie de se lancer et sont *amoureux du challenge* à réaliser ». Didier Ioli - Paris Sélect. - Rungis.
- « Ce que je veux avant tout, c'est *une personnalité*, quelqu'un qui aime prendre des risques et qui n'a pas peur de l'échec ». Christine Johan - PF Conseil.
- « Il faut surtout *avoir le goût de vendre*. On ne peut pas bien vendre dans un domaine qu'on n'aime pas. Il faut être même convaincu. » Didier Villette - Technico-commercial - Société Merfau.
- « Pour réussir dans les métiers de la vente, il faut *savoir écouter*, être disponible et être prêt à donner. Si la connaissance du produit s'apprend, il faut à la base un talent inné, une faculté d'écoute instinctive qui ne s'apprend pas. » Sabine - Vendeuse comptoir - Point P.
- « Il faut avoir une bonne présentation, *le contact facile*, être susceptible d'aimer le produit vendu, avoir de l'aisance, l'élocution aisée. Le diplôme vient après les qualités et l'expérience professionnelle. » Fabienne M. - Chargée de recherche au ministère de l'Éducation nationale.
- « *Être patient*, ne pas avoir peur de discuter avec le client pour savoir exactement ce qu'il veut. Je pense qu'à l'origine, il faut de la passion. » Pascal - Vendeur

Ce que veulent les entreprises

Voici quelques profils types recherchés par les entreprises. Vous reconnaissez-vous ?

- Vous avez un sens relationnel et êtes parfaitement autonome dans votre organisation...
- Vous êtes tenace, persévérant et accrocheur...
- Vous êtes un battant, doté d'une forte personnalité...
- Vous êtes dynamique et organisé...
- Vous possédez des qualités de contact, une excellente présentation, de solides aptitudes commerciales et le sens du service à la clientèle...

On estime de 20 000 à 50 000
le déficit annuel de vendeurs en France.
Les secteurs les plus demandeurs :
le commerce : 41 %
l'industrie : 29 %
les services : 13 %
l'informatique : 12 %

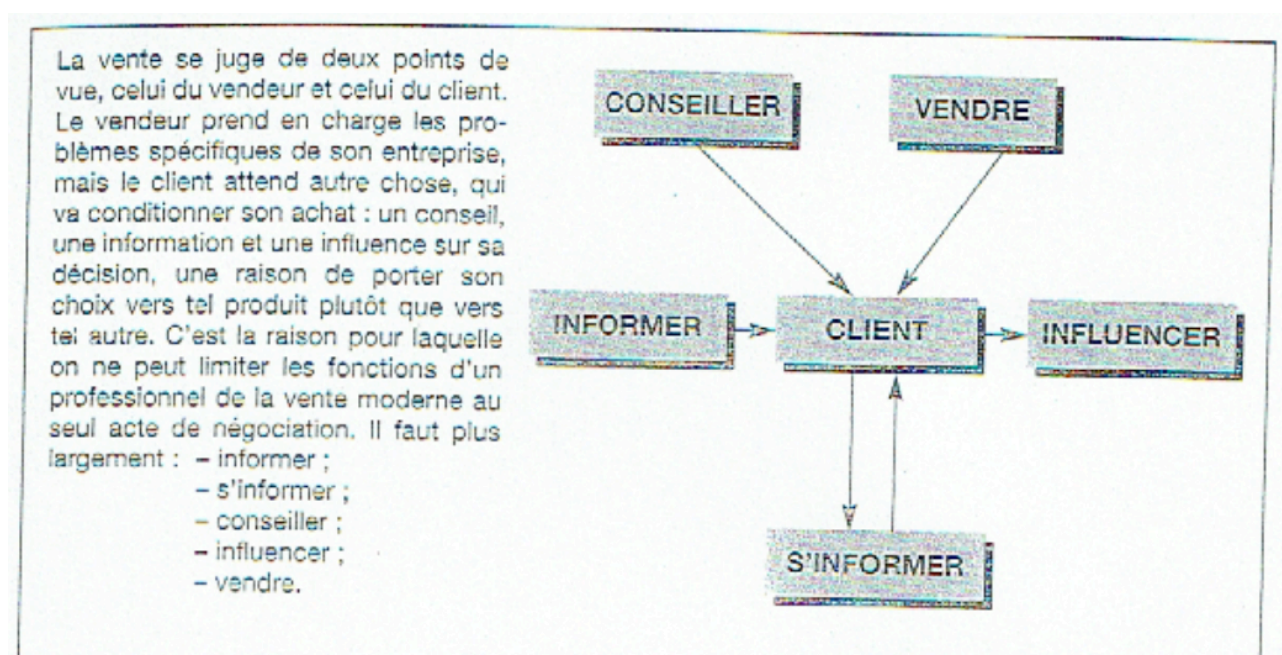
- 3) **Parmi les qualités exigées par les professionnels du commerce, indique dans le tableau ci-dessous celles que vous possédez et celles que vous allez acquérir**

Qualités possédées	Qualités à acquérir

Après avoir lu le document ci-dessous, réponds aux questions suivantes :

- a) indique pr une croix pour chaque type de métier, les fonctions que le vendeur doit être capable d'assurer auprès du client.

Métiers	Vendeurs d'appareils photos dans un point de vente spécialisé	Employé commercial rayon hygiène d'une grande surface.
S'informer		
Informar		
Conseiller		
Influencer		
Vendre		



b) **Pourquoi et comment le vendeur doit s'informer ?**

.....

.....

.....

.....