

Mes chers élèves,

Tout d'abord, j'espère que vous allez bien ainsi que vos proches.

Et oui, malheureusement nous devons encore rester à la maison jusqu'à nouvel ordre des autorités. J'espère que le temps ne vous semble pas trop long et que vous vous occupez de manière constructive (révision scolaire, travail personnel avec vos parents, etc.).

Comme vous le savez, c'est très important de rester chez vous autant que possible afin d'éviter de propager ce vilain virus pour vous-même mais aussi pour les autres.

J'espère que le temps de ne vous semble pas trop long mais comme vous pouvez le constater, on ne vous oublie pas ! ;-)

Vous trouverez ci-dessous, comme d'habitude, des exercices à réaliser.

Je vous souhaite un bon travail et n'hésitez pas à me contacter par mail (voir ci-dessous) si vous aviez des questions . Au plaisir de vous revoir très vite !

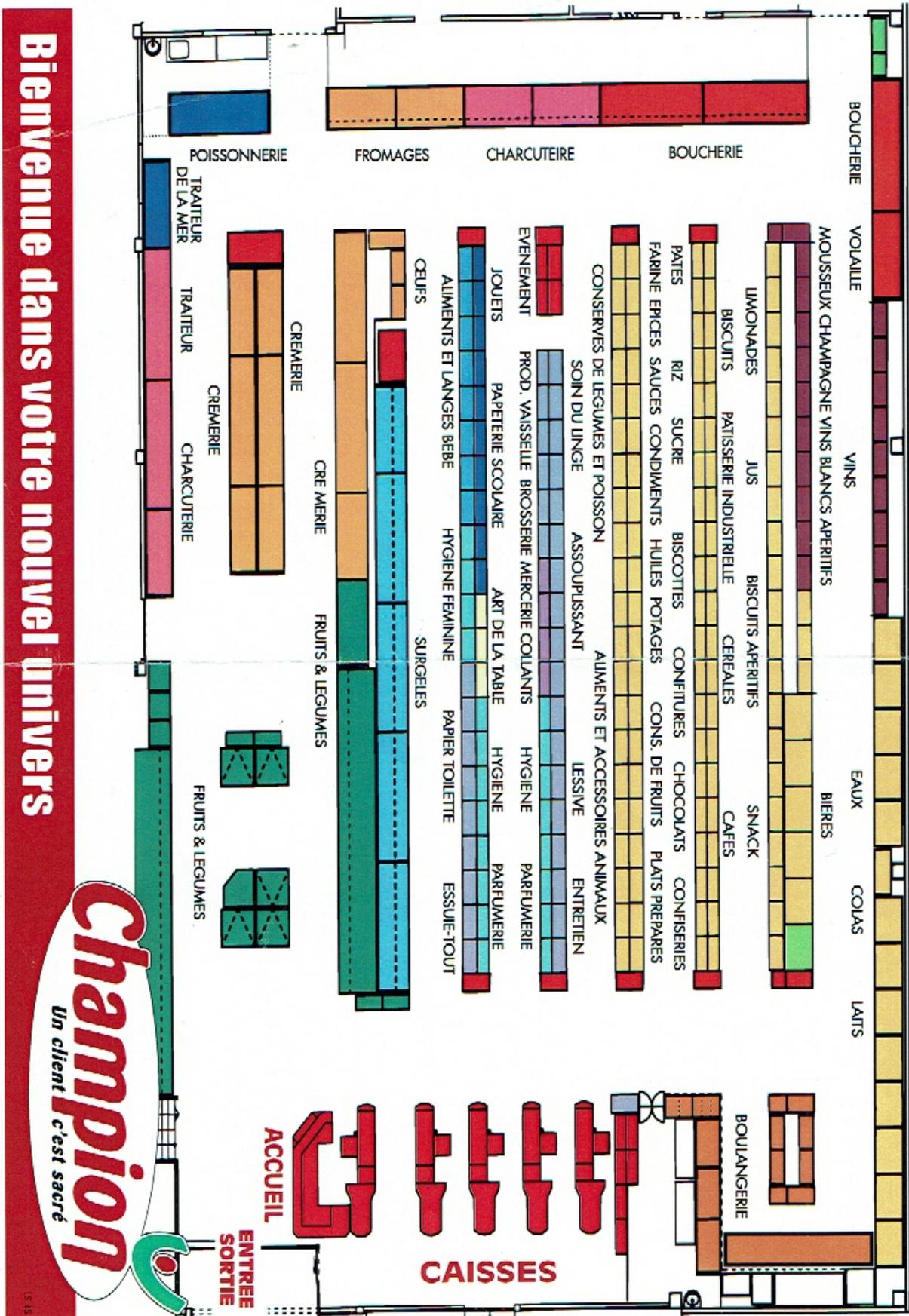
Prenez bien soin de vous et de vos proches !

P.Locatelli

plmac603@gmail.com

Plan d'implantation du magasin Champion

1) Vous venez d'être engagé chez Champion et votre responsable du magasin vous présente le plan général des lieux. Réponds aux questions ci-dessous.



Bienvenue dans votre nouvel univers

1. De quelle forme est l'espace de vente ?

.....

2. Où est située l'entrée du magasin (qu'y-a-t-il de différent par rapport à ce que l'on a vu au cours?)

.....

3. Pourquoi avoir situé l'entrée de la surface de vente à cet endroit ?

.....

.....

4. Dans ce supermarché , quels sont les rayons, situés à droite en entrant ?

.....

5. Quel est le but recherché par le magasin selon toi ?

.....

.....

6. Colorie les allées principales de ce magasin vert, les allées périphériques en rouge et les allées périphériques en bleu.

.....

.....

7. Où se situe le rayon « liquide » Pourquoi ?

.....

.....

8. Où sont situés les rayons boucherie, charcuterie, poissonnerie, volaille et pâtisserie-boulangerie ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

9. Quels sont les produits que le client vient acheter (généralement) en priorité ?

.....

.....

10. Où sont situés les rayons des produits alimentaires dans le plan de cet hypermarché ?

.....

.....

11. Que doit faire le client avant de pouvoir accéder à ces rayons ?

.....

12. Où sont situés les rayons produits alimentaires ?

.....

L'ACCUEIL DU CLIENT

→ clique sur le lien ou recopie-le et réponds aux questions. Analyse ton score ;-)

<http://saintjoseph.voiron.free.fr/kb2/DataKB2/2%20-%20L%27ACCUEIL%20DU%20CLIENT%20tests.htm>

Qu'en retire comme conclusion ? (si tu suis ce que l'on a vu au cours, bien évidemment).

.....

.....

.....

.....

La découverte du client

En fonction des situations ci-dessous, que dirais et ferais tu pour accueillir un client ?

Premiers clients	Que devez-vous faire ?	Que devez-vous dire ?
1. Une jeune fille s'approche, sourit : « je cherche de la confiture bio aux fruits exotiques. Je crois que vous avez des parfums originaux... que me conseilleriez-vous ? »		
2. Un client semble hésiter au rayon thés et infusions. Il compare deux produits, ne semble pas très sûr de son choix.		
3. Un client vous répond : « merci je regarde » et s'oriente d'un pas décidé vers le rayon café. Il semble savoir ce qu'il veut.		
4. Mme Romaris, cliente fidèle, a en main du chocolat bio. Elle est généralement attentive à la qualité mais surtout au prix des produits.		
5. Vous vous approchez d'une cliente en rayon qui vous dit : « je suis entrée par hasard, je ne connais pas votre enseigne, j'aimerais acheter du café bio... ».		

L'écoute active.

Comme nous l'avons vu en classe, il y a une différence entre écouter et entendre. Suivant la situation ci-dessous, penses-tu avoir réalisé une bonne prestation ? As-tu adopté le bon comportement pour répondre aux besoins de la cliente?

La cliente est près de vous en rayon : <i>« Je ne connais pas votre enseigne, c'est une amie qui me l'a conseillée... Elle m'a dit que vous aviez de très bons cafés moulus bio, j'avoue que j'aurais besoin de vos conseils, d'habitude je vais en grande surface. »</i>	Vous continuez à ranger les produits en rayon, jetez un coup d'œil à votre montre car vous avez pris un peu de retard... Vous vous retournez vers la cliente et dites : <i>« Oui bien sûr, je vous accompagne, nous avons de très bons thés. »</i>
La cliente fronce les sourcils : <i>« Non, non, ce n'est pas cela, je vous ai dit du café moulu et... »</i>	<i>« Ah oui... excusez-moi... nous avons du très bon café moulu 100 % arabica. »</i>
<i>« Oui mais moi je veux du café robusta, je préfère. »</i>	<i>« Ah bon ? je vous assure que le café arabica est bien meilleur... »</i>
La cliente agacée se dirige vers la porte : <i>« Bon écoutez, je suis pressée, je repasserai... »</i>	<i>« Très bien, bonne journée Madame. »</i>

Ton analyse ici :

.....

.....

.....

.....

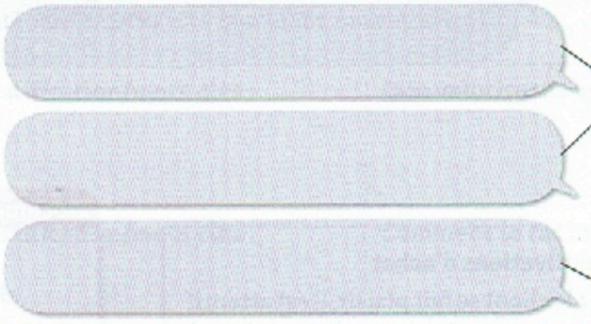
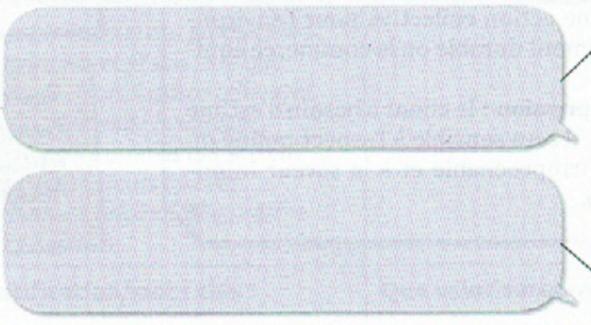
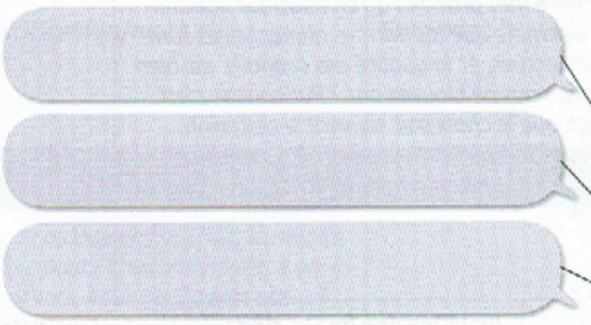
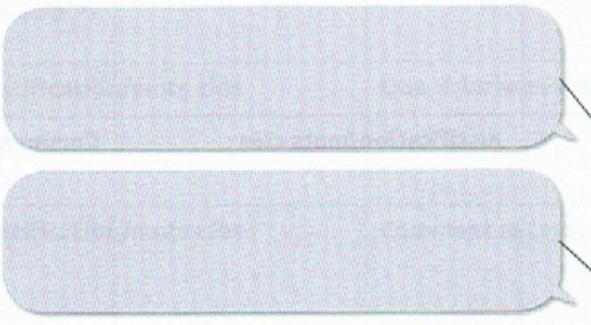
Quels sont les besoins du client?

En fonction de l'assortiment du rayon thé ci-dessous, réfléchis aux questions que tu pourrais poser.

Extrait de l'assortiment thés et infusions labellisés Fairtrade et AB

	<p>Le Carcadé est une infusion d'hibiscus qui se déguste chaude ou froide. Elle réconforte et apaise.</p> <p>Infusion en vrac 3 €</p>		<p>Cette infusion du Sri Lanka se compose de 5 sachets individuels, mélangeant clous de girofle, cardamome, cannelle, poivre noir et gingembre. Idéal entre amis.</p> <p>Infusion en sachets 5 €</p>
	<p>Thé vert biologique aromatisé à la menthe d'Égypte. Feuilles de thé vert mélangées à des feuilles de menthe broyées. Infusion en vrac au parfum doux et délicat de menthe.</p> <p>Thé en vrac 4,90 €</p>		<p>Thé vert parfumé. Feuilles torsadées d'un vert tendre imprégnées de la saveur fleurie du jasmin au parfum intense.</p> <p>Thé en vrac 5,90 €</p>
	<p>Variété de thé vert caractérisée par ses longs bourgeons, autrefois très recherchée par la famille impériale et les hauts dignitaires chinois.</p> <p>25 infusettes de thé 3,90 €</p>		<p>Thé noir classé de qualité exceptionnelle. Feuilles jeunes, tendres, fines, bien roulées avec des pointes de bourgeon.</p> <p><i>Thé classé <i>Finest Tippy Golden Flowery Orange Pekoe</i></i></p> <p>Thé en vrac 5,10 €</p>

www.artisansdumonde.org/thes-et-infusions.html

Situation 1 – M. Forestier	Types de questions
<p data-bbox="71 123 391 235"><i>En fin de journée, je prends plaisir à boire un bon thé, que me conseillez-vous ?</i></p>  <div data-bbox="422 112 1013 436">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverte • Alternative • Ricochet • Miroir • Fermée
Situation 2 – M. Lambert	Types de questions
<p data-bbox="71 526 391 638"><i>J'aimerais acheter du thé vert aromatisé mais pas trop cher.</i></p>  <div data-bbox="422 515 1013 840">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverte • Alternative • Ricochet • Miroir • Fermée
Situation 3 – Mlle Martin	Types de questions
<p data-bbox="71 929 391 1108"><i>Maman aime beaucoup boire une bonne infusion en fin de repas avec des amies. Elle adore les arômes originaux.</i></p>  <div data-bbox="422 918 1013 1243">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverte • Ricochet • Miroir • Alternative • Fermée
Situation 4 – Mme Moriset	Types de questions
<p data-bbox="71 1332 391 1467"><i>À la fin d'une journée stressante, j'apprécie une bonne boisson chaude qui réconforte et apaise.</i></p>  <div data-bbox="422 1321 1013 1646">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverte • Alternative • Ricochet • Miroir • Fermée

remarque : ricochet : demander au client de préciser en lui demandant de mieux s'exprimer. (ex. client = Je n'aime pas le café trop fort.. vendeur = c'est à dire?)

miroir : demander au client de préciser en renvoyant le terme sous forme d'interrogation . Ex vendeur = trop fort? Qu'entendez vous par 'trop fort' ?

Créer un contact personnalisé

Lis la présentation et réponds aux question-situation

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous effectuez une période de formation en entreprise chez Jules, point de vente d'habillement pour hommes. Vous observez différentes situations d'accueil. Vous identifiez les erreurs, vous repérez pour chaque situation les règles à respecter lors du contact avec le client. Vous jouez ensuite le sketch en magasin pédagogique.



Situation 1 – Un nouveau client entre dans le point de vente. Une vendeuse passe devant lui, énervée et occupée avec des vêtements qu'elle a récupérés en cabine et qu'elle doit ranger en magasin sur cintre. Dans sa précipitation, un pull tombe. Elle se penche en avant pour le ramasser, se montrant ainsi de dos au client.

Situation 2 – Un client connu entre chez Jules. Un vendeur est à la caisse et passe des commandes avec un téléphone mobile. Le client s'approche, sourit, il a visiblement besoin d'une information. Le vendeur regarde vaguement le client, se détourne et continue sa conversation...

Situation 3 – Un couple entre. Le vendeur est occupé en rayon, il lève la tête, salue les clients d'un « bonjour messieurs dames » sans bouger et continue son activité de rangement. Les clients semblent un peu perdus, s'avancent dans le magasin, semblent chercher... Ils s'approchent enfin du vendeur qui se lève et dit « oui, je peux vous renseigner ? » Les clients cherchent une chemise. Le vendeur dit alors avec un sourire mécanique en montrant du doigt : « oui, c'est au fond au gauche, vous ne pouvez pas les rater... »

Situation 1

Erreurs

Règles à respecter

Situation 2

Erreurs

Règles à respecter

Situation 3

Erreurs

Règles à respecter