

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 !

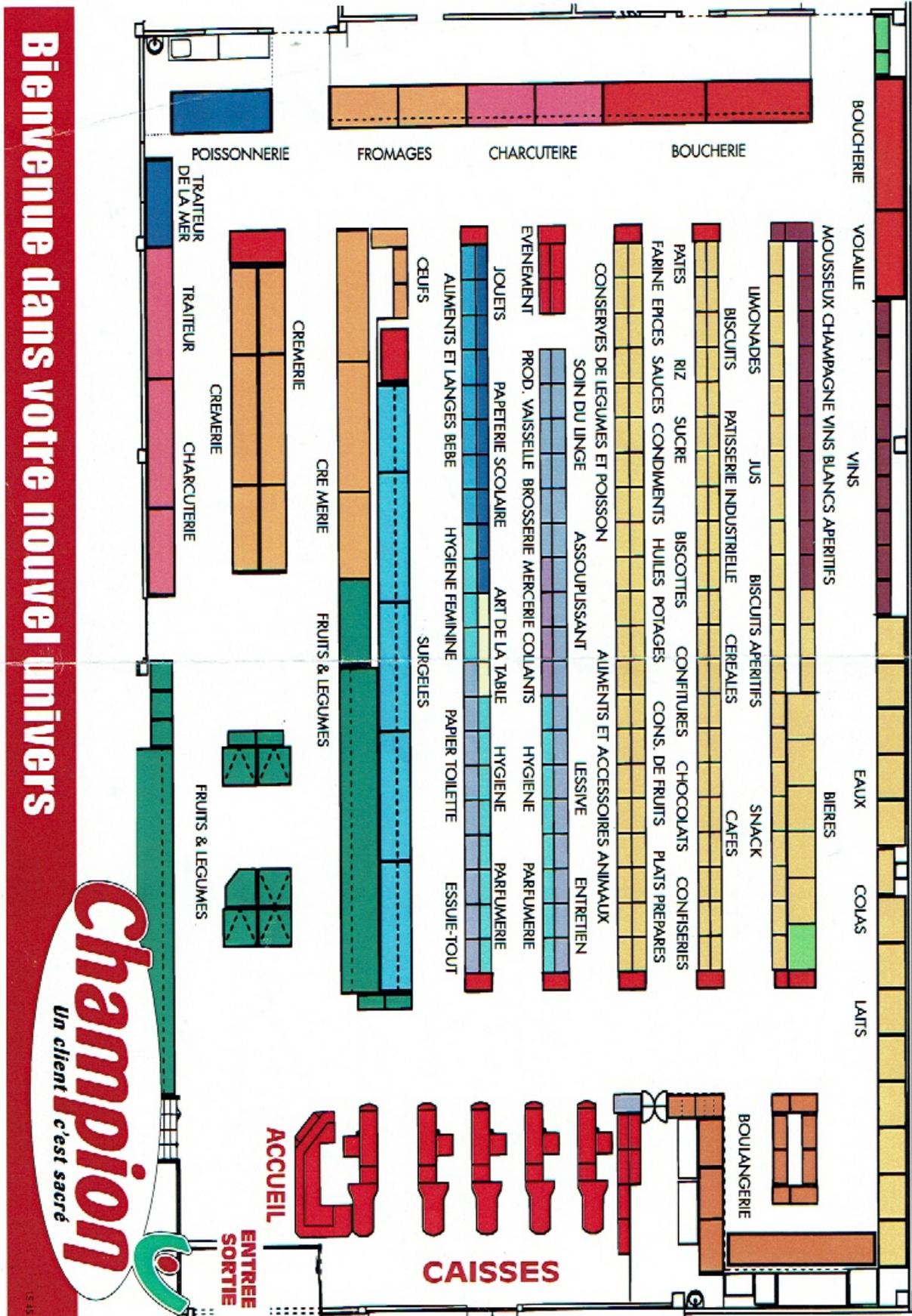
Prenez bien soin de vous et de vos proches !

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

Champion
Un client c'est sacré

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).

.....

.....

.....

.....

Traiter les réclamations



Tu es stagiaire chez IKEA. Aujourd'hui tu vas assister à la formation du traitement des réclamations. Tu rencontres Evelyne Fasolin, responsable de la satisfaction de l'entreprise. Elle va répondre aux questions des vendeurs.

Dialogue entre l'équipe des vendeurs et Evelyne Fasolin

Vendeurs : Qui êtes-vous ?

Evelyne Fasolin : Je suis responsable du service satisfaction clients. Auparavant j'étais chef de secteur, car pour bien faire ce métier, une expérience en magasin est plus que nécessaire. Je dois faire remonter le maximum de réclamations clients des magasins, car c'est un moyen très efficace d'analyser les dysfonctionnements, de les corriger et ainsi d'être encore plus performant.

V : Quel est l'intérêt d'avoir un service de satisfaction de la clientèle ?

ÉF : Pour réussir, pour durer, une entreprise doit être à l'écoute permanente de ses clients. Mais pas uniquement les écouter, il faut aussi échanger avec eux, répondre à leur demande, à leurs réclamations qu'elles soient justifiées ou non, et mettre à leur disposition des canaux de communication. C'est le rôle de mon service. Cela passe par un contact direct avec le vendeur, ou bien par le site Internet, par le numéro de téléphone du service réclamation, jusqu'aux réseaux sociaux, ou tout

simplement par un courrier adressé au service réclamation.

Si un client n'est pas satisfait de son produit ou d'un service, et qu'il prend de son temps pour nous en faire part, ce client doit avoir un retour, sinon il ruminera son insatisfaction, en parlera autour de lui de manière négative, et ira ailleurs ! À l'inverse s'il est satisfait de la réponse apportée, ce sera un client fidélisé !

V : Est-ce à nous vendeurs de gérer les réclamations de nos clients ?

ÉF : Oui... et non ! Lorsqu'un client vient vous voir, vous devez bien entendu l'écouter et lui apporter une réponse. Soit vous pouvez résoudre la situation, soit vous l'orientez vers le service adapté. Je vous rappelle d'ailleurs qu'en plus de notre service consommateur, chaque magasin dispose d'un SAV, ainsi que d'une hotline d'assistance technique où un employé réceptionne les appels grâce à un numéro unique mis à disposition de nos clients.

a) Quel est l'intérêt pour IKEA de centraliser les réclamations des clients ?

.....

.....

.....

.....

b) Indique les missions de service satisfaction IKEA

.....

.....

.....

.....

c) quels sont les moyens à la disposition du consommateur IKEA pour faire une réclamation ?

.....

.....

.....

.....

d) Quels services peuvent gérer les réclamations chez IKEA ?

.....

.....

.....

.....

e) Pourquoi est-il risqué pour l'entreprise de ne pas tenir compte des réclamations clients ?

.....

.....

.....

.....

f) A l'inverse, quels sont les aspects positifs des réclamations pour l'entreprise ?

.....

.....

.....

.....

g) Oriente les clients vers le service qui pourra gérer au mieux leur réclamation

Un client qui vous téléphone car il n'arrive pas à lire le plan de montage.	
Un client qui vient vous voir pour se plaindre du manque de disponibilité régulier d'un produit.	
Un client qui vous téléphone pour vous informer que le produit ne fonctionne pas.	
Un client qui se plaint de la complexité d'installation d'un produit.	

f) une cliente vous téléphone car elle a besoin de renseignements pour le choix d'une cuisine, sa livraison, sa pose, sa garantie, ...mais elle ne peut pas venir en magasin. Explore le site internet IKEA ci dessous et explique lui les différentes possibilités d'aide en ligne qui s'offrent à elle.

Informations du site Web Ikea



Livraison
Solutions de transports.

[En savoir plus](#)

Service à la clientèle



Renseignements sur les services proposés chez IKEA.

[Cliquez ici](#)

Les produits IKEA



Vous souhaitez obtenir un renseignement sur un article.

[Cliquez ici](#)

Vente à Distance



Tout savoir sur la Vente à Distance

[Cliquez ici](#)

Besoin d'aide? Anna est à votre service.



Notre conseillère virtuelle Anna peut vous renseigner sur IKEA, ses produits et ses services.

[Demandez à Anna](#)

IKEA cuisines



Tout savoir sur les cuisines IKEA |

[Cliquez ici](#)

IKEA pour les Entreprises



Les services IKEA aux entreprises.

[Cliquez ici](#)

Source : www.ikea.com

