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.

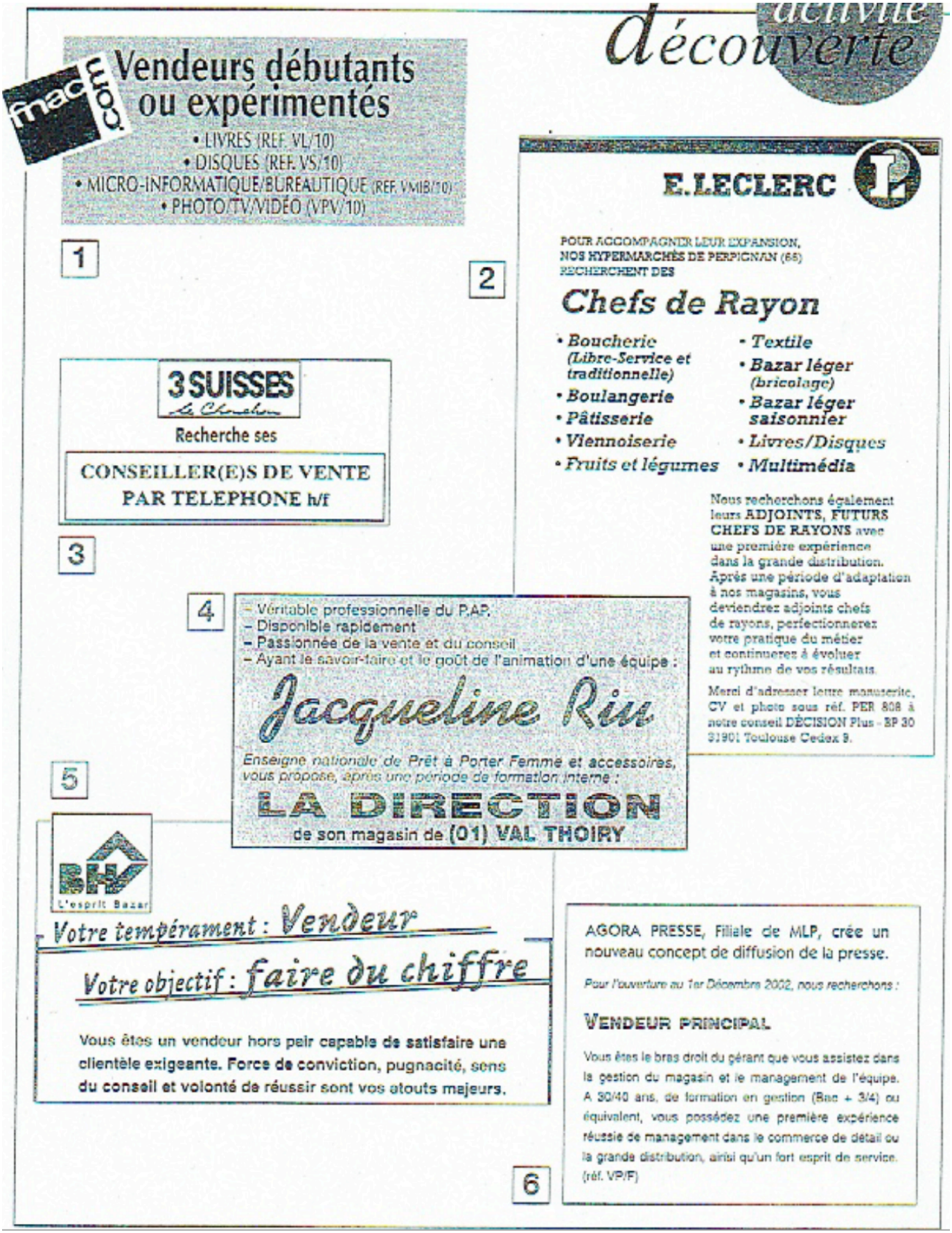
Situation 5

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* ? EXPLIQUE

……



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

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**

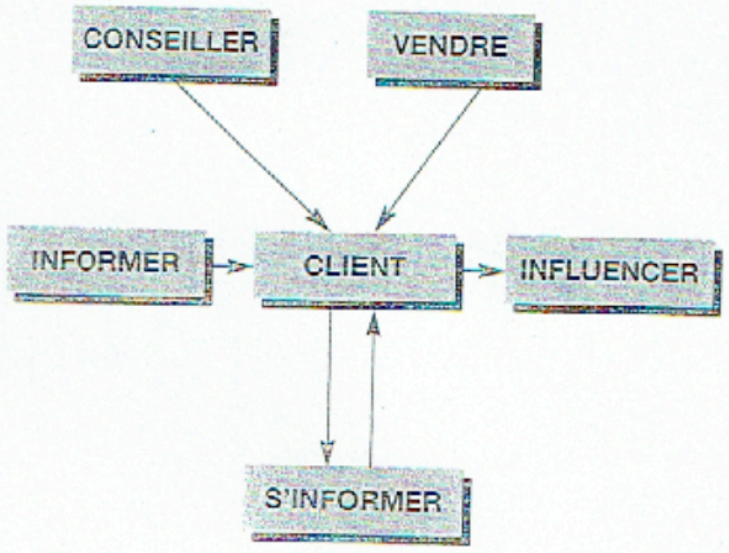
Qualités possédées	Qualités à acquérir

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		
Informer		
Conseiller		
Influencer		
Vendre		

La vente se juge de deux points de vue, celui du vendeur et celui du client. Le vendeur prend en charge les problèmes spécifiques de son entreprise, mais le client attend autre chose, qui va conditionner son achat : un conseil, une information et une influence sur sa décision, une raison de porter son choix vers tel produit plutôt que vers tel autre. C'est la raison pour laquelle on ne peut limiter les fonctions d'un professionnel de la vente moderne au seul acte de négociation. Il faut plus largement :
- informer ;
- s'informer ;
- conseiller ;
- influencer ;
- vendre.



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

.....

.....

.....

.....