

Mes chers élèves,

Et oui encore le prof !, pffffff vous vous direz... « mais il est partout ce Locatelli » ;-)

Plus sérieusement, comme vous le savez, des mesures sanitaires supplémentaires ont été prises afin de contenir au mieux et au plus vite cette pandémie qu'est le coronavirus.

Ce n'est pas l'idéal pour une majorité d'entre nous (sauf quand même parfois pour faire un petit dodo plus tard que d'habitude, n'est-ce pas?!) mais tellement nécessaire pour se débarrasser, nous l'espérons tous et toutes, de ce virus très rapidement.

Il va de soi que tout le monde doit agir dans un intérêt collectif et avec du bon sens (civique).

Cependant, restons serein et courageux. Il ne sert à rien de paniquer.

Puis-je me permettre de vous rappeler les recommandations d'hygiène importantes et nécessaires :

- bien se laver les mains plusieurs fois par jour.
- si vous éternuez, dans un mouchoir à papier ou à défaut dans le plis du coude
- aérez si possible vos pièces de vie - Gardez vos distances
- n'entrez pas en contact avec des personnes à risques et potentiellement malades. Il s'agit d'une période cruciale à combattre ensemble et nous y arriverons ! Patience et prudence seront les maîtres mots !

Sachez que je suis et resterai à votre service pour vous aider tout au long de cette période exceptionnelle; en classe, par téléphone et/ou à distance ! Comme vous pouvez l'imaginer nous n'allons pas rester inactifs.

C'est la raison pour laquelle, vous trouverez ci-après un travail qui est une belle opportunité pour entretenir vos connaissances scolaires.

Par conséquent, je vous proposerai quelques exercices/travaux durant ces deux jours.

Je vous souhaite un bon travail dans le respect de chacun et surtout prenez bien soin de vous et de vos proches !

A bientôt

**N.B : n'hésitez pas à me contacter si vous aviez des questions !**

P.Locatelli

Professeur : P.LOCATELLI  
Cours : Art de la vente  
Classe : 5 P Vente  
Prénom : .....  
Nom : .....

## LE VENDEUR (qualités, polyvalence , ....)

1) Prenez connaissance du doc 1 et puis relevez en annexe 1 les activités propres au métier de vendeur et celles auxquelles il peut être amené à participer.

### DOCUMENT 1 Des produits différents, mais un seul métier

#### ACCUEILLIR ET CONSEILLER

Dans les boutiques ou dans les rayons des hypermarchés, le vendeur exécute toutes les tâches liées à la vente en magasin : approvisionnement des rayons, étiquetage, mise en valeur de la marchandise et maintien de l'espace de vente en bon état, encaissements. Polyvalent dans une boutique, il est souvent plus spécialisé dans une grande surface.

Le vendeur reçoit les clients dans le magasin ou en rayon. Tout en assurant la surveillance du point de vente, il aide le client à faire son choix en présentant les produits qui pourraient lui convenir. Il fait essayer des articles (vêtements, chaussures,...) ou fait la démonstration de certains appareils (écran LCD, chaînes hifi,...), afin de conclure le maximum de ventes. Il participe à la gestion des stocks et à l'inventaire.

Le vendeur donne son avis sur les commandes. Il peut éventuellement faire des commandes de réapprovisionnement. Il met les étiquettes indiquant les prix sur les produits.

Il collabore à la présentation des articles en vitrine ou en rayon.



La cyberdistribution ou commerce électronique, permet d'acheter des biens de consommation, des voyages,... par l'intermédiaire d'Internet. Il en est de même pour le téléachat : des publicités à la télévision permettent de commander des articles. Cette relation au consommateur est en train de bouleverser la façon de travailler des réseaux de vente.

**De la boutique à l'hypermarché...** Les vendeurs travaillent dans des contextes très variables. Leur rôle de conseil et le contact avec le client sont différents selon qu'ils exercent dans un petit magasin spécialisé ou dans un supermarché ; les clients se renseignent beaucoup plus pour acheter un vélo tout-terrain que pour acheter de l'épicerie ! Ainsi, différents types de magasins emploient des vendeurs : **la boutique traditionnelle** spécialisée dans un type de produit nécessitant un conseil éclairé : vin, bijouterie, produits de beauté... ; **le grand magasin** divisé en plusieurs départements et rayons (habillement, maroquinerie,...) ; **le supermarché et l'hypermarché** où le vendeur passe plus de temps à approvisionner et agencer les rayons qu'à conseiller les clients ; **les magasins et grandes surfaces spécialisés** dans un type de produits : jouets, loisirs, bricolage, micro-informatique, parapharmacie... on y trouve habituellement des vendeurs connaissant bien leurs produits et pouvant prodiguer des conseils ; l'étal du commerçant sur les marchés, foires,...



Source : www.distrijob.fr

### ANNEXE 1 Les activités du vendeur

| ACTIVITÉS PROPRES AU MÉTIER DE VENDEUR | ACTIVITÉS AUXQUELLES IL PEUT ÊTRE AMENÉ À PARTICIPER |
|--|--|
|  |  |

2) Faites connaissance avec M LARTICLE en lisant le doc 2, relevez toutes les qualités qu'il possède en les classant dans le tableau de l'annexe 2

### DOCUMENT 2 **Portrait de M. LARTICLE**

M. LARTICLE, un homme de 35 ans, doué d'une très bonne santé, est premier vendeur dans un magasin de "prêt-à-porter" à VALENCIENNES.

La journée de travail est longue pour M. LARTICLE qui doit faire, en moyenne, 8 à 9 heures de présence dans le magasin, toujours debout et en contact permanent avec la clientèle.

M. LARTICLE, qui mesure 1,75m, a une voix très agréable et un sens très développé du toucher qui lui permet de reconnaître les différents textiles.

M. LARTICLE possède de nombreuses qualités. Il est honnête avec ses clients et leur parle avec beaucoup d'assurance.

Il s'efforce d'être de bonne humeur tous les jours et se montre très aimable et serviable avec sa clientèle.

D'autre part, il sait rester discret et se garde bien d'être trop familier.

M. LARTICLE a acquis une grande expérience de la vente : en particulier, il a su entraîner sa mémoire et développer son sens de l'observation et de la création.

Grâce à ses efforts et à sa volonté, il est arrivé à bien connaître son métier.

Pour vendre mieux et plus, M. LARTICLE a dû améliorer ses connaissances sur certains points essentiels : les produits, la clientèle, les techniques de vente, la gestion, la publicité,...

M. LARTICLE dispose également d'un atout important, sa présentation est irréprochable.

Il est toujours très propre et soigné et sa tenue vestimentaire est des plus correctes.

Toutefois, M. LARTICLE avait un vilain défaut, il se rongait les ongles (horreur !). Cette manie a disparu et son seul vice reste la cigarette (encore horreur !). Mais, il fait l'effort de ne fumer qu'en dehors de son travail.

### ANNEXE 2 **Les qualités du vendeur**

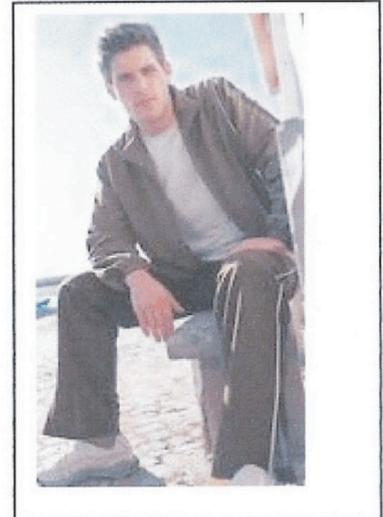
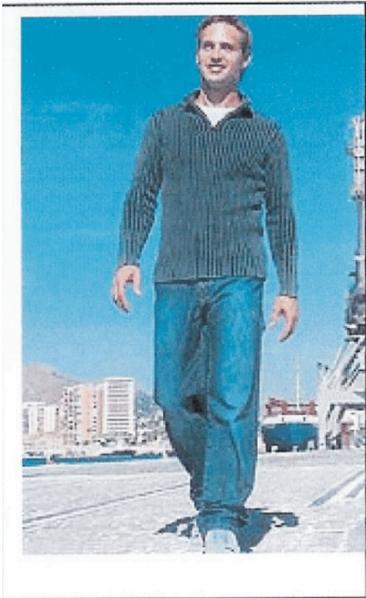
|                           | QUALITÉS DU VENDEUR |
|---------------------------|---------------------|
| QUALITÉS PHYSIQUES        |                     |
| QUALITÉS MORALES          |                     |
| QUALITÉS INTELLECTUELLES  |                     |
| QUALITÉS PROFESSIONNELLES |                     |
| PRÉSENTATION              |                     |

**3) Observez les tenues vestimentaires présentées dans le document 3 puis choisissez celle que vous porteriez dans chacun des points de vente cités en annexe 3**

TENUE 1 JEAN & PULL

TENUE 2 : COSTUMES

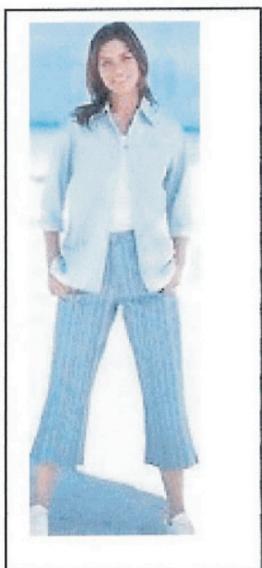
TENUE 3 : SURVÊTEMENT



TENUE 1 : JEAN – TEE-SHIRT –SUR CHEMISE

TENUE 2 : TAILLEUR

- TENUE 3 SURVÊTEMENT



**ANNEXE 3** La tenue adaptée à chaque point de vente

| GALAPAGOS | BURTON | INTERSPORT |
|-----------|--------|------------|
|           |        |            |

**2** Pourquoi avez-vous effectué ces choix ?

.....

.....

**3** Selon vous, quels sont les autres éléments de présentation à soigner ?

.....

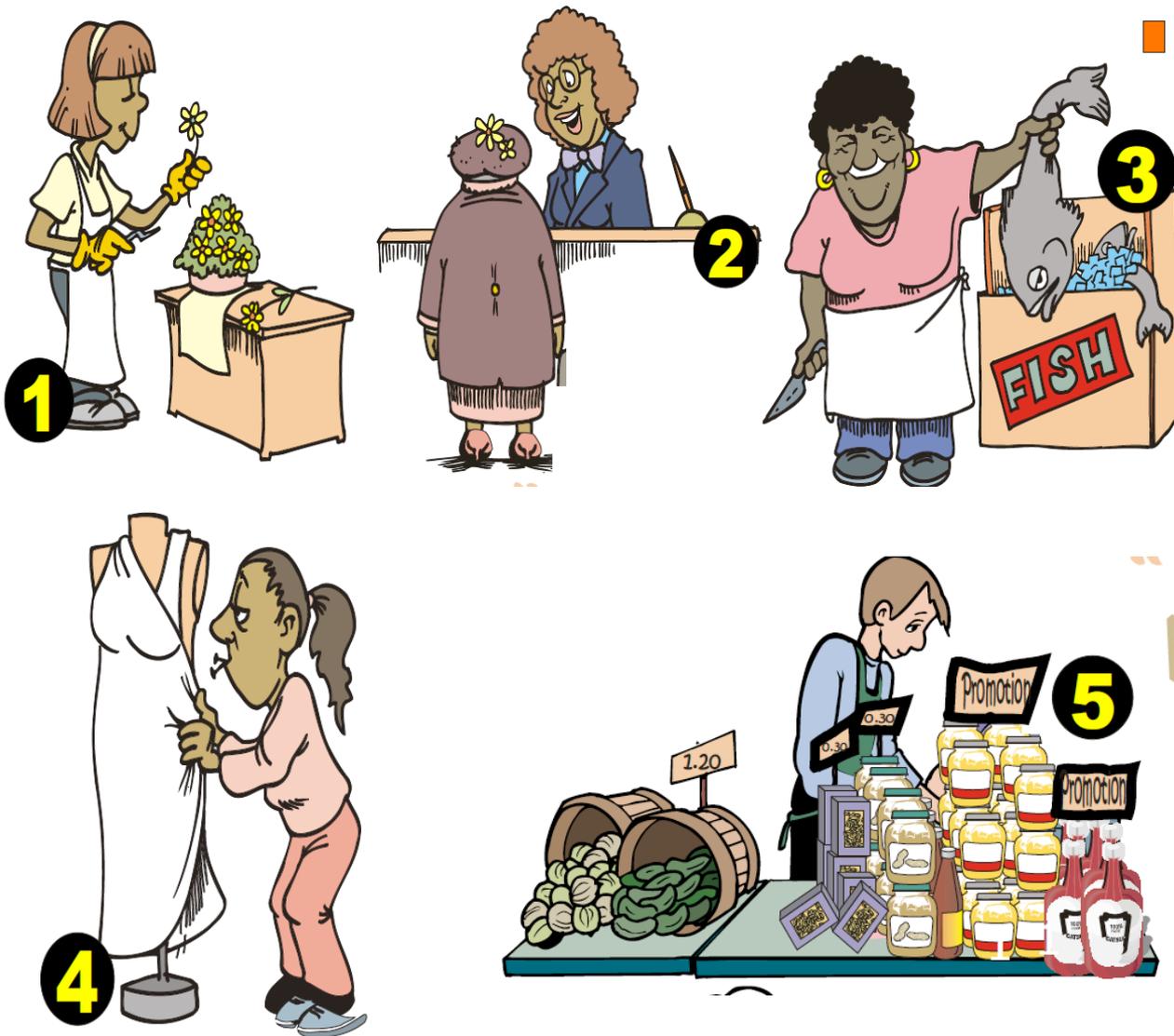
.....

## 4) Les activités du vendeur

Retrouve les activités du vendeur à partir de la liste ci-dessous en replaçant les lettres à côté de chaque numéro de dessin.

Ensuite, entoure les activités liées au(x) client(s) et encadre celles liées au(x) produit(s). Enfin, surligne celles liées à la gestion du magasin.

Il y a donc 4 phases à réaliser !

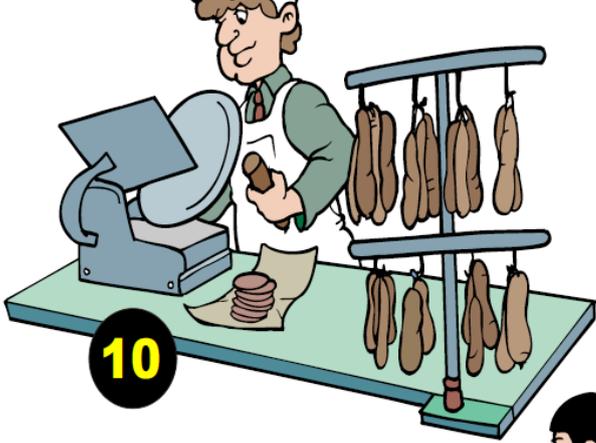




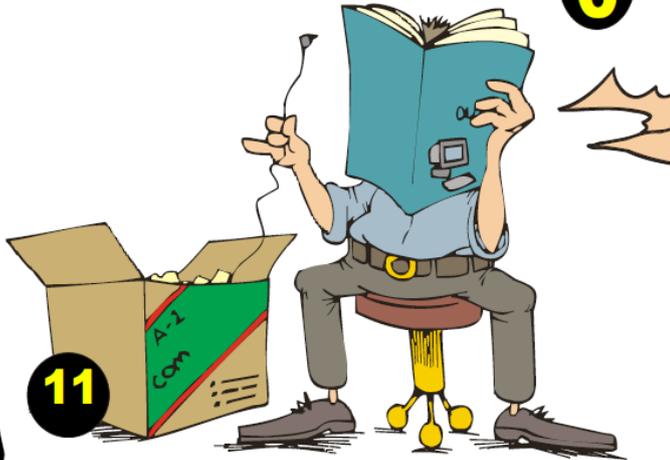
9



8



10



11



12



13



14



15

- A. Accueillir le client
- B. Proposer des produits adaptés à la clientèle
- C. Présenter les produits de façon marchande
- D. Réaliser des étalages de vitrine, podium,...
- E. Surveiller les produits pour éviter les vols
- F. Répondre à la demande d'une clientèle spécifique
- G. Animer un rayon, un stand ou un produit
- H. Encaisser des produits
- I. Proposer des services à la clientèle (ensachage,...)
- J. Faire les comptes
- K. Etiqueter les produits
- L. Maintenir en bon état le rayon
- M. Achalander la marchandise (mettre à disposition)
- N. Stocker ou gérer les stocks de marchandises
- O. Vérifier les colis lors de leur réception

**5) Observe le doc 1 et note dans l'annexe 1 l'activité que le vendeur est en train de faire. Procède de la même façon pour le doc 2 puis le doc 3**

Caroline a 15 ans et souhaite devenir vendeuse.

Elle prend rendez-vous auprès de la conseillère d'orientation de son collège.

Celle-ci lui donne de nombreux renseignements sur le Bac pro commerce en 3 ans. Toutes ces informations confortent Caroline dans son choix de devenir vendeuse.

Malgré tout, Caroline cherche à en savoir plus sur ce métier. Elle décide par conséquent de se rendre dans plusieurs points de vente et d'y faire du repérage...

Document 1



Document 2



Document 3



ACTIVITÉS DU VENDEUR

Document 1

Document 2

Document 3

**Suite : Caroline repère ce que le vendeur doit savoir et ce qu'il doit savoir faire.**

**Doc 1**

-Que cherche à connaître le vendeur et que fait-il pour cela ?

.....

.....

- Pourquoi cherche-t-il à connaître les produits qu'il devra vendre ?

.....

.....

**Doc 2**

-Que cherche à connaître le vendeur et que fait-il pour cela ?

.....

.....

- Pourquoi cherche-t-il à connaître les besoins de la clientèle ?

.....

.....

**DOC 3**

.....  
Que fait le vendeur et pourquoi cherche-t-il à mettre en valeur les produits ?

.....

.....

## **5) La personnalité et la présentation du vendeur**

*Selon toi, vrai ou faux ?*

| AFFIRMATIONS  | VRAI | FAUX |
|---|------|------|
| L'apparence extérieure du vendeur importe peu, du moment que les articles vendus sont de bonne qualité.   |      |      |
| Une bonne argumentation peut faire oublier des vêtements et des mains négligés.   |      |      |
| La mine soignée du vendeur donne l'impression au client qu'il va être bien accueilli et bien servi.   |      |      |
| Sans un physique agréable, il ne faut pas choisir la profession de vendeur.   |      |      |
| Le sourire du vendeur attire le sourire du client et le détend.   |      |      |
| L'air énergique et assuré du vendeur donne confiance au client.   |      |      |
| L'essentiel pour un vendeur est de parler, quelque soit le vocabulaire employé.   |      |      |
| Un mot maladroit peut compromettre une vente.   |      |      |
| La bonne santé et la résistance à la fatigue sont indispensables pour un vendeur.   |      |      |
| La surdité n'est pas un handicap professionnel.  |      |      |
| La volonté aide à surmonter la fatigue du métier.  |      |      |
| Même la volonté ne peut vaincre la timidité.   |      |      |
| L'essentiel est de réussir une vente : le vendeur peut donc utiliser des arguments inexacts ou faire des promesses sans être sûr de pouvoir les tenir : il faut convaincre le client ! |      |      |
| Un vendeur psychologue réussira plus facilement qu'un autre car son jugement lui permettra de connaître le client, ses goûts et de le satisfaire en conséquence.                      |      |      |
| La mémoire n'est pas essentielle pour un employé de magasin, il a les articles sous les yeux.   |      |      |
| Un magasin bien rang   est agréable à l'oeil et permet un service rapide du chaland*.   |      |      |
| Le vendeur n'est pas là pour subir les remarques désagréables d'un acheteur ; il doit tout de suite lui répondre ouvertement pour le remettre à sa place.                            |      |      |
| La sympathie est le résultat de la bonne humeur constante de l'employé.   |      |      |
| Le client sait bien que si le vendeur pose des questions, c'est pour mieux le servir ; il ne faut donc pas hésiter à s'informer largement sur tout ce qui le concerne.                  |      |      |
| L'amabilité n'est pas indispensable, du moment que le chaland est bien servi.  |      |      |

\* chaland = client.

**Bon travail !**