

Application N°6.0 : **Corrigé**

L'accueil



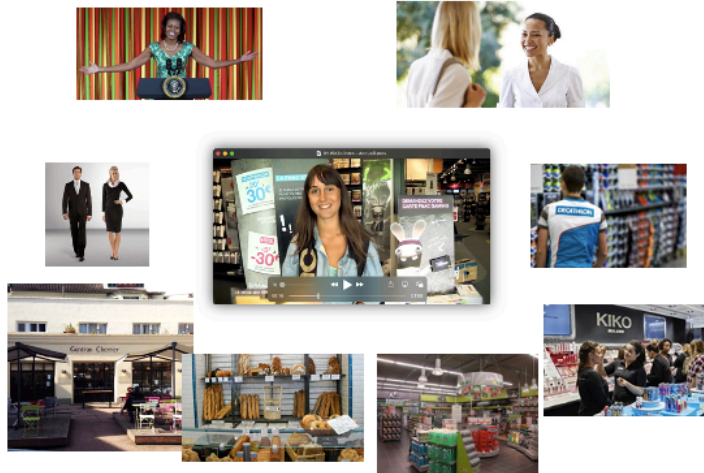
Objectif principal : Accueillir le client

Objectifs intermédiaires :

- ✦ **Utiliser le S.B.R.A.M**
- ✦ **Connaître la règles des 4x20**
- ✦ **Savoir être à la bonne distance du client**

Application N°6.0 :

L'accueil



Domaine		Cycle	Compétence	Maîtrise			
N°	Intitulé			Insuffisante	Fragile	Satisfaisante	Très bonne
1	Les langages pour penser et communiquer Composante 1 : La langue française	3	Présenter à l'oral de façon ordonnée des informations et des explications, d'exprimer un point de vue personnel en le justifiant				
			Participer à un débat en prenant en compte la parole d'autrui				
			Manifester sa compréhension d'un message oral, d'un propos, d'un texte lu, d'un discours, d'une émission, etc.				
2	Les méthodes et outils pour apprendre						
3	La formation de la personne et du citoyen		S'approprier et respecter les règles de fonctionnement de son école ou de son établissement et de collectifs plus restreints, et participer à leur élaboration.				

Que fait la personne dans cette image ?



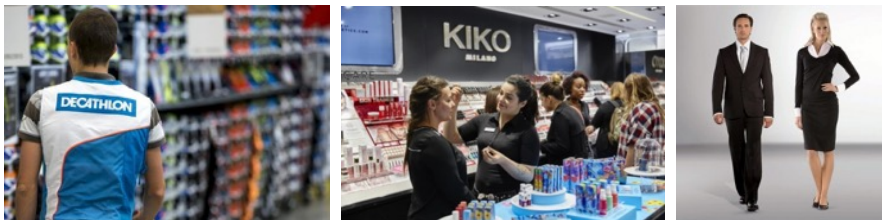
Elle (Mme Obama) sourit et fait un geste d'ouverture

Que fait la personne dans cette image ?



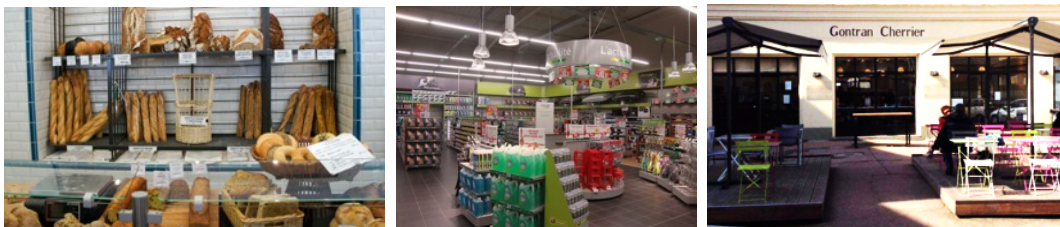
Elle sourit.

Que remarquez-vous ?



Les vendeurs portent une tenue professionnelle adaptée.

Que pouvez-vous dire de ces photos ?



Les produits sont bien présentés, bien rangés, les étiquettes prix sont présentes, l'éclairage est fonctionnel (pas d'ampoule grillée).

Après avoir regardé la vidéo, qu'avez-vous retenu ?



Le client est accueilli avec un bonjour monsieur ou madame et avec un sourire. Les clients apprécient, ont envie de rester et d'acheter ici, ils trouvent cela plus convivial et attractif.



Après avoir pris votre courage à deux mains, vous êtes allé vous présenter à la Fnac, et vous avez réussi à décrocher votre stage de 2 semaines.

Marc votre Tuteur va vous donner quelques consignes avant votre prise de poste.

Activité 1 : Utiliser le S.B.R.A.M

Connaissez-vous le SBRAM vous demande Marc ?

Non !

A l'origine c'est monsieur Mulliez (créateur de Auchan) qui a conçu le concept du SBRAM.

1. QU'est-ce que le S.B.R.A.M. ?

Sourire

Bonjour

Regard

Au revoir

Merci

2. A l'aide du document 1, dites pourquoi le SRBAM est si important pour une entreprise ?

Le SBRAM est très important car :

- **c'est une marque de respect**
- **cela montre au client que l'on est heureux de le voir dans notre magasin,**
- **cela laissera au client un souvenir agréable de sa visite.**
- **Et un client satisfait est un client qui reviendra.**

Document 1 : La règle d'or "*le S.B.R.A.M*"

Le S.B.R.A.M, qui ne connaît pas !

Savoir ce que c'est, c'est bien ! Le faire tout le temps, à chaque client, c'est mieux !

C'est une marque de respect et de politesse. Et le sourire montre que vous êtes heureux de voir votre client.

Le caissier est le dernier contact avec le client, voir parfois le seul contact humain que le client peut avoir avec votre entreprise. Alors vous comprenez l'importance que peut avoir ce poste et l'application du SBRAM

Car grâce au SBRAM, le client aura une bonne première impression, et partira avec une bonne image du magasin. Cela lui laissera un souvenir agréable.

Et comme vous savez, un client satisfait est un client qui reviendra !

Activité 2 : Connaître l'importance des 4x20

A votre grande surprise, pour votre 1^{er} jour à votre poste, vous accueillez sans le savoir le directeur général de la Fnac.

Il lui arrive de faire de temps en temps une visite surprise, histoire de voir comment cela se passe en magasin !

Document 2 : Les conseils que vous donne personnellement le directeur de la Fnac lors de l'accueil que vous lui avez fait :



Bonjour,
Comment tu t'appelles ?

...

Tu es stagiaire c'est ça ?

...

Bravo pour ton accueil !

Enchanté, je suis Enrique Martinez le directeur de la Fnac.

Connais-tu la citation : "*La première impression est toujours la bonne, surtout si elle est mauvaise*",

Je peux te certifier qu'elle est tout à fait vrai, surtout pour un client !!

Ce qui veut dire que cette première impression doit être à tout prix réussi.

Cela passe en premier par la tenue vestimentaire, car d'un simple regard le client saura le professionnalisme et le sérieux qui est en toi.

Et cela passe également par le magasin, la décoration, le rangement, l'éclairage, l'odeur... bref tout ce que perçoit le client, que ça soit de façon consciente ou inconsciente !

Il est bien sûr évident et primordial d'utiliser en plus de la tenue, la bonne vieille recette tel que le SBRAM et la règle des 4x20.

Tout ça, toutes ces petites choses, feront ta réussite et celle de ton magasin.

Alors tu sais ce qui te reste à faire ;)

Enrique Martinez.

1. A l'aide du document 2, Pourquoi la tenue vestimentaire est-elle si importante ?

Parce que d'un simple regard, le client saura le professionnalisme et le sérieux qui est en vous.

2. D'après vous, comment doit être votre tenue vestimentaire ?

Ma tenue vestimentaire doit être :

- propre
- bien repassée
- adaptée
- et avec un badge

3. Dans le document 2, votre directeur vous parle du 4x20, Qu'est-ce que cela peut être selon vous ?

a. Avec l'aide de la vidéo du lien ci-dessous, remplissez la colonne ① et la colonne ② de l'annexe A.

<https://www.youtube.com/watch?v=171K5Pr5UN8>

b. Trouvez ci-dessous une liste d'action à copier/coller dans la colonne ③ de l'annexe A afin de faire correspondre l'action à l'un des 4x20.

Porter une tenue soignée, correcte et adaptée.	Avoir un magasin propre, bien rangé et entretenu.
Avoir des rayons approvisionnés et rangés.	Donner un vocabulaire positif et compréhensible de tous.
Avoir un facing réalisé et bien fait.	Utiliser des mots simples.
Avoir une hygiène correcte.	Penser à bien articuler.
Avoir l'air sûr de soi.	Avoir des gestes d'ouvertures.
Éliminer les termes techniques.	Être souriant.
Avoir une hygiène correcte.	Dire bonjour madame et/ou monsieur.
Être souriant et naturel.	Avoir un regard franc et direct.
Parler de façon audible.	Avoir une coiffure soignée.
Utiliser ses mains pour communiquer.	

Annexe A : Les 4 x 20

① Les 4 x 20	② Leur signification	③ Les actions à mener
Les 20 premières secondes	Ce sont les tous premiers instants, 20 secondes suffisent à votre client pour se faire une idée de vous et de votre entreprise.	porter une tenue soignée, correcte et adaptée. Être souriant et naturel. Avoir l'air sûr de soi. Avoir une hygiène correcte. Avoir un magasin propre, bien rangé et entretenu. Avoir des rayons approvisionnés Avoir un facing réalisé et bien fait.
Les 20 premiers centimètres	Ils représentent votre visage.	Être souriant. Avoir un regard franc et direct. Avoir une hygiène correcte. Avoir une coiffure soignée.
Les 20 premiers gestes	Ce sont les tout premiers gestes que vous allez faire avec votre corps.	Avoir des gestes d'ouvertures. Utiliser mes mains pour communiquer.
Les 20 premiers mots	Ce sont les premiers mots que vous allez prononcer, que ce soit pour votre première rencontre, pour vos premières explications, et pour vos premières argumentations.	Dire bonjour madame et/ou monsieur. Utilisez des mots simples. Donnez un vocabulaire positif et compréhensible de tous. Éliminez les termes techniques. Pensez à bien articuler. Parler de façon audible.

Activité 3 : Savoir être à la bonne distance du client

Marc, votre tuteur est agréablement surpris de vos progrès. Il a appris que vous vouliez continuer votre formation en apprentissage.

Pour vous donner envie de rester ici en tant qu'apprenti (e), il vous a inscrit à une formation magasin : .

1. Grace au document 3, expliquez ce qu'est la bulle intime (ou zone intime) ?

La bulle intime du client est invisible aux yeux du vendeur.

Cela correspond à un espace personnel qui se trouve autour de l'individu dans lequel peu de personne peuvent entrer.

La distance cette zone varie (exemple : selon la culture de l'individu).

2. Pourquoi un vendeur ne doit pas rentrer dans la bulle intime du client ?

Car quel que soit le geste effectuer dans sa bulle, ce geste sera interprété comme une agression.

De plus cela rendra mal à l'aise le client.

3. Comment faire pour être à la bonne distance du client sans pénétrer dans sa bulle intime ?

Il faut observer la réaction du client dès le début de l'entretien :

- **Soit le client recule lorsque nous nous approchons trop près de lui,**
- **Ou soit c'est le client qui se rapproche de nous.**

Et quel que soit la situation, c'est à nous vendeur, de nous adapter.

Document 3 : La bulle intime.

Tout client, toute personne dispose d'une bulle intime. Cette bulle étant invisible, elle correspond à un espace personnel dans lequel peu de personne peuvent entrer.

Comment savoir où se placer, pour éviter toutes sensations de gêne de la part du client ?

Lorsque en tant que vendeur, vous saluez le client, celui-ci vous indiquera tout de suite son espace personnel.

Une zone que vous ne devriez en aucun cas franchir.

Le client vous le montrera soit en reculant d'un léger pas tout en vous souriant et/ou soit en baissant la tête ; ou alors il s'approchera un peu plus près de vous.

Vous connaîtrez à ce moment-là, la bonne distance à laquelle vous devrez vous être afin de favoriser la réussite de votre vente.

<http://www.cfa-ducretet.asso.fr>

Activité 4 : Faire un bilan sur l'accueil client

Marc veut tester tout ce que vous avez appris, et il vous demande de faire un résumé de tout ce que vous avez appris au nouveau stagiaire qui arrive aujourd'hui.

1. Afin d'expliquer ce qu'il faut faire et ce qu'il faut dire pour accueillir un client, écrivez ci-dessous un exemple d'accueil client :

Pour accueillir un client, je vais me diriger vers lui,
en lui disant "bonjour monsieur",
en souriant,
en le regardant dans les yeux,
et en faisant des gestes d'ouvertures,
tout en me plaçant à la bonne distance.