

# Synthèse N°6.0 :      **CORRIGÉ**

## L'accueil

L'avantage de faire un bon accueil, vous permettra de réaliser une bonne découverte.

### I. Le S.B.R.A.M

Mnémotechnique créé par Gérard Mulliez, le fondateur d'Auchan, afin que ses caissières et caissiers retiennent facilement et appliquent, des règles simples et efficaces qui sont la base du commerce.

**S**ourire

**B**onjour

**R**egard

**A**u revoir

**M**erci

## II. La règle des 4x20

### A. Les significations :



#### 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.



#### Les 20 premiers centimètres

- Ils représentent votre visage.



#### Les 20 premiers gestes

- Ce sont les tout premiers geste que vous allez faire avec votre corps.



#### 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.

### B. Les actions à mener :



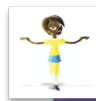
#### Les 20 premières secondes

- 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.



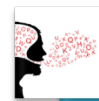
#### Les 20 premiers centimètres

- Être souriant.
- Avoir un regard franc et direct.
- Avoir une hygiène correcte.
- Avoir une coiffure soignée.



#### Les 20 premiers gestes

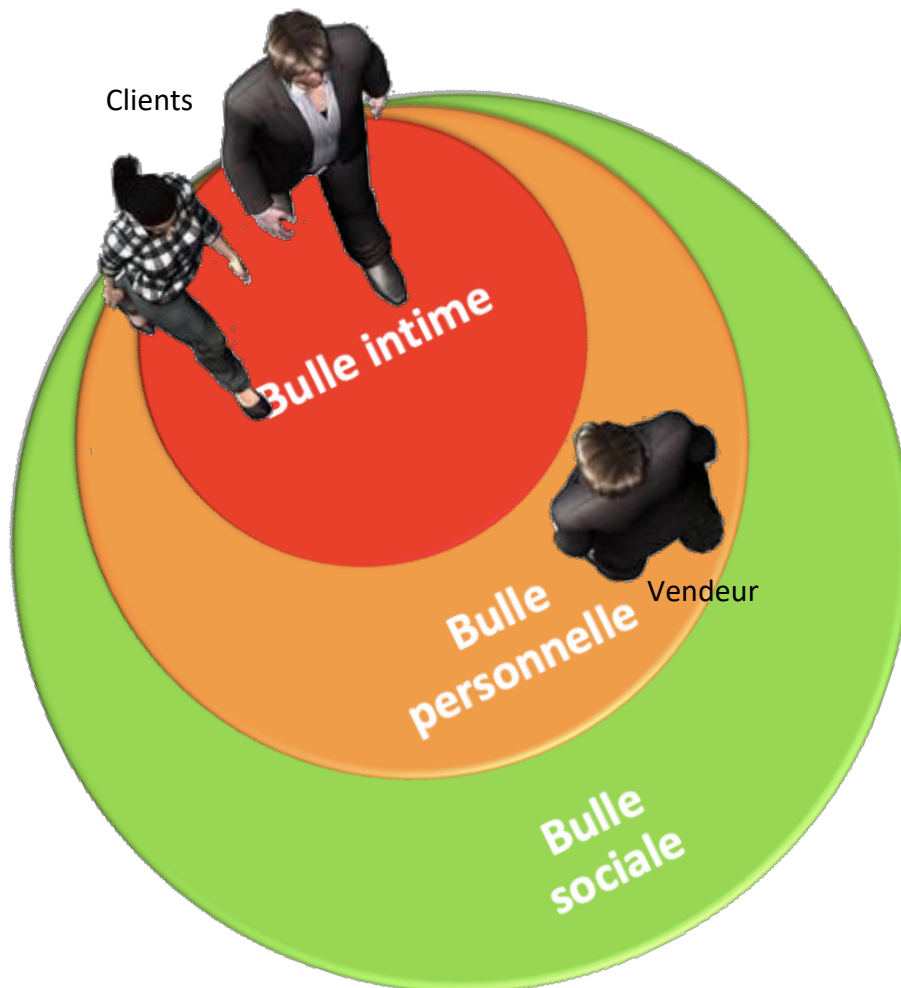
- Avoir des gestes d'ouvertures.
- Utiliser ses mains pour communiquer.



#### Les 20 premiers mots

- 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.

### III. La bulle intime



**Bulle intime** : Zone où nous n'acceptons que les personnes en qui nous avons une confiance totale (mari, femme, petit ami, petite amie, enfant en bas âge, parents).

**Bulle Personnelle** : Dans cette zone nous n'acceptons que les personnes en qui nous avons confiance (amis, enfants plus âgés et toute personnes que l'on souhaite rencontrer).

**Bulle sociale** : Dans cette zone nous recevons tout le monde.

## IV. Les conditions optimales pour réussir un bon accueil

