

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.

Sourire

Bonjour

Regard

Au revoir

Merci

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

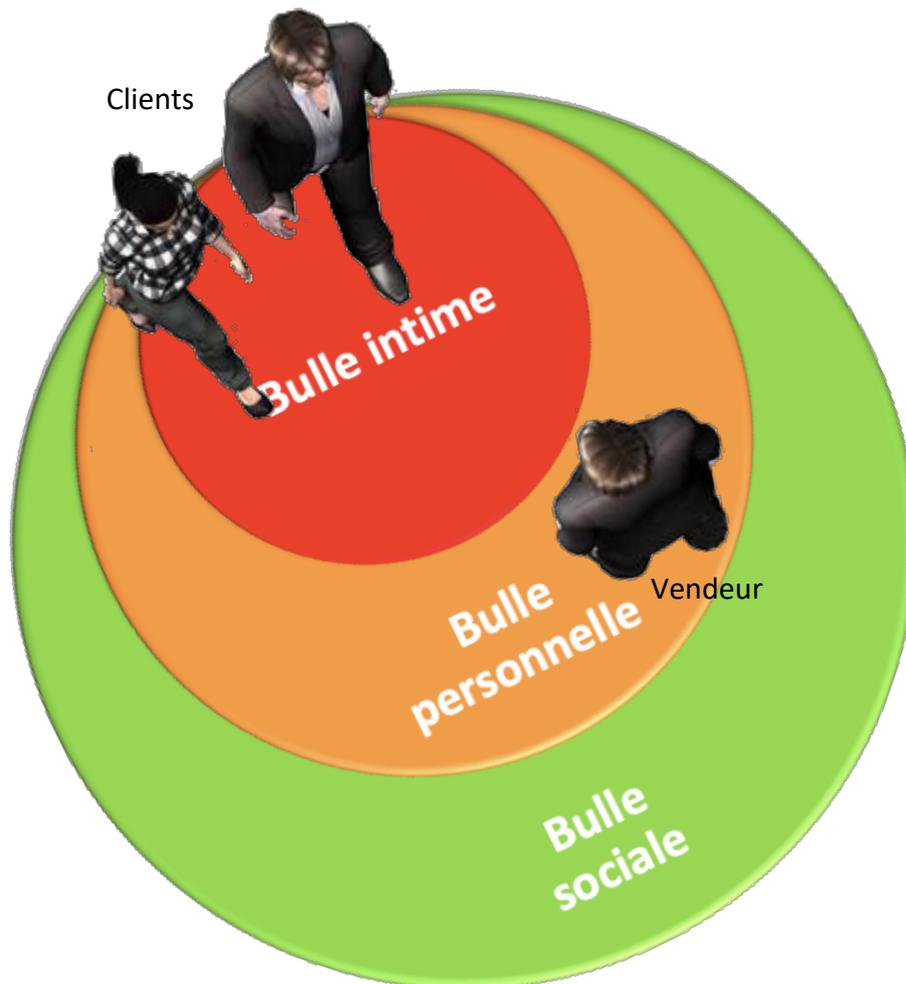
- Avoir des gestes d'ouvertures.
- Utiliser ses mains pour communiquer.



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

