

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

## Devoir sur table N°

L'accueil \_\_\_\_\_  
80

Bonus de  
Présentation \_\_\_\_\_  
5

\_\_\_\_\_  
80



Vous faites votre dernier stage de 3ème chez La bagagerie, en tant que vendeur(se).

La bagagerie est une chaîne de magasin qui propose un ensemble de produits tel que sac à main, portefeuille et sac de voyage.

Monsieur LOURS, vous accueille et vous accompagne tout au long de votre stage.

Avant d'accueillir les clients, elle souhaite savoir ce que vous connaissez sur l'accueil.

### Travail à faire :

1. Dites ce qu'est le S.B.R.A.M :

5/5

S \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

R \_\_\_\_\_

A \_\_\_\_\_

M \_\_\_\_\_

**2.** Monsieur LOURS, a entendu parler de la règle des 4x20 et il vous demande de d'expliquer ce que signifie chaque règle des 4x20 :

16/16

- Les 20 premières : \_\_\_\_\_

- Les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

- Les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

- Les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

**3. Dites à monsieur LOURS, les actions (concrètes) que vous allez mettre en place pour respecter chaque règle des 4x20 :**

**19/19**

Concernant les 20 premières \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Concernant les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Concernant les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Concernant les 20 premiers \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**4. Expliquez ce qu'est la bulle intime (ou encore appelé la zone intime) ?**

6/6

## 5. Si vous rentrez dans la bulle intime du client, que va faire le client ? Et que devez-vous faire ensuite ?

5/5

**6. dans le cas où vous êtes vendeur, et qu'un client rentre dans votre bulle intime, qu'allez-vous faire ?**

5/5

**7. Monsieur LOURS vous présente la situation suivante :**

*Une cliente rentre dans le magasin et regarde avec attention votre gamme de sac de voyage.*

Monsieur LOURS veut savoir ce que vous allez faire et ce que vous allez dire pour accueillir Madame Bako :

8. Selon vos connaissances, quelles sont les trois conditions qui permettent de créer un bon accueil ?

6/6

---

---

① \_\_\_\_\_

---

---

② \_\_\_\_\_

---

---

③ \_\_\_\_\_

---

---