

Nom : _____

Prénom : _____

Corrigé

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 :

Le SBRAM est :

5/5

Sourire

Bonjour

Regard

Au revoir

Merci

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 **secondes** : Ce sont les tout premiers instants, 20 secondes suffisent à votre client pour se faire une idée de vous et de votre entreprise. (1)

• Les 20 premiers **centimètres** : Ils représentent votre visage. (1)

• Les 20 premiers **gestes** : Ce sont les tout premiers gestes que vous allez faire avec votre corps. (1)

• Les 20 premiers **mots** : Ce sont les premiers mots que vous allez dire, que ce soit pour votre première rencontre, pour vos premières explications, et pour vos premières argumentations.

Ou
(1)

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 **secondes**, je vais :

- **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.**

1 pour chaque bonne réponse

7

Concernant les 20 premiers **centimètres**, je vais :

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

4

Concernant les 20 premiers **gestes**, je vais :

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

2

Concernant les 20 premiers **mots**, je vais :

- **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.**

6

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

6/6

La bulle intime, est une bulle invisible qui se trouve autour de nous, dans laquelle, nous n'acceptons que les personnes en qui nous avons "toute confiance" (mari, femme, petit ami, petite amie, enfant en bas âge). (2) (2)

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

5/5

Le client va faire un pas en arrière, et je ne dois plus avancer. (3)

5/5

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

Si un client rentre dans ma bulle intime, je vais devoir m'adapter à la proximité du client, et si je peux, je vais l'orienter vers la vitrine afin de me retrouver épaule contre épaule. (3) (2)

7. Monsieur LOURS vous présente la situation suivante :

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

18/18

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

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

3 points par bonne réponse

8. Quelles sont les trois conditions qui permettent de créer un bon accueil ?

Les cinq conditions qui permettent de créer un bon accueil, sont :

6/6

- ① Utiliser le S B R A M** ②
- ② Respecter la règle des 4x20** ②
- ③ Respecter la zone intime** ②