

Module : Vendre et Conseiller en magasin

Accueillir le client : les techniques d'accueil

1- Point sur les étapes de la vente

On fait le point sur la semaine passée : questions, problèmes rencontrés, ...

Petit test rapide sur le cours précédent :

1^{ère} question : Quelles sont les 7 étapes de la vente ?

2^{ème} question : Quelles sont les qualités d'un bon vendeur (attitudes et comportement) ?

3^{ème} question : Comment doit-on, selon vous, accueillir un client ?

2- Accueillir le client :

Tout d'abord il faut savoir créer le lien avec le client ! Bien sûr il faudra ensuite l'accompagner dans le magasin, de l'accueil à la sortie.

Mais tout d'abord, le « premier contact » ! L'Accueil est la première étape essentielle afin de séduire le client. Pour ce dernier, la réalité c'est ce qu'il ressent, ce qu'il voit, ce qu'il entend, ce qu'il interprète. Il est important de se concentrer sur son impression quand il entre. Souvenez-vous : « *Vous n'avez jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression.* »

En amont : il ne faut pas négliger l'environnement ! A savoir le magasin. Alors attention à la propreté, à l'ambiance générale (odeur, musique, rangement, ...), à la présentation des articles, votre propre tenue et votre attitude, tout doit être impeccable. C'est comme lorsque vous recevez des amis chez vous : vous préparez votre maison, nettoyez, rangez, préparez une jolie table, un bon repas, enfiler une jolie tenue, ... Et lorsque les invités arrivent, vous les accueillez avec votre plus beau sourire.

Maintenant que le client entre, il faut établir le contact, visuel et physique.

La qualité de l'accueil

La méthode SBAM (Sourire Bonjour Au-revoir Merci)

L'objectif de cette méthode n'est pas de convaincre le client d'acheter immédiatement, mais plutôt d'entretenir une relation de confiance avec ce dernier pour le fidéliser. Cette solution repose sur 3 critères que sont le sourire, la salutation et le remerciement.

Cette méthode est simple, basique, mais elle doit être systématique ! Elle commence à la 1^{ère} étape de la vente, et se termine à la 7^{ème}. Feedback.

La méthode des 4x20

- Les 20 premiers pas

Le vendeur doit exprimer de l'assurance dans sa démarche, montrer son engagement. Attitude volontaire.

- Les 20 cm du visage ou 20 premières expressions

Le vendeur doit regarder son client dans les yeux. Il faut soigner l'expression du visage, sourire, se montrer accueillant, ouvert et à l'écoute.

- Les 20 premiers mots

Le vendeur doit formuler une phrase courte pour se présenter et engager la relation client. Il faut utiliser un vocabulaire adapté, attention aux mots utilisés.

- Les 20 premières secondes

Tout se passe dans un temps bref, il faut créer immédiatement un climat de confiance avec le client. Soigner le comportement, les attitudes, l'impression générale, sympathie dégagée.

Les 20 premières secondes conditionnent 80% du résultat.

La qualité de la Phrase d'accroche

La phrase d'accroche est la phrase d'entrée en matière sur le plan verbal. Elle doit être percutante et personnalisée, pour susciter l'intérêt du client et engager le dialogue.

Il peut s'agir :

- d'une question ouverte : impossibilité de répondre par oui ou non, engage le dialogue.

Attention une question trop ouverte engendre un long monologue (bavardage)

- d'une phrase s'adaptant à la situation (contexte) : « je vois que vous regardez... », permet une approche plus personnelle.

Le but est de pousser le client à s'exprimer.

Attitude empathique.

Il est important de soigner son apparence pendant cette étape. Attention donc également à la position du corps. On peut utiliser quelques techniques de PNL (programmation neuro-linguistique) qui est le langage du corps, expression non-verbale.

Ex : Les mains apparentes et ouvertes créent un climat de confiance. A l'inverse, des mains cachées, dans les poches ou dans le dos, trahissent un mensonge ou un manque de franchise.

La position de soumission : pencher légèrement la tête sur le côté, laissant apparaître le cou. Montre que le vendeur est à l'écoute de son interlocuteur.

Position du corps, attitude, etc...

3- Exercice sur les phrases d'accroche

Imaginez comment aborder un client dans les situations suivantes :

(Expression orale et échange entre élèves, réactivité et professionnalisme)

- Un client entre dans le magasin et vous regarde.
- Une cliente entre dans le magasin avec une poussette.
- Un client entre dans le magasin mais vous tourne le dos.

- Il pleut. Un client entre dans le magasin avec un parapluie.
- Un client entre dans le magasin et se dirige vivement vers un rayon.
- Un client entre dans le magasin mais semble perdu (regard fuyant, en l'air).
- Un client entre dans le magasin mais reste sous le rideau d'air chaud (ou la climatisation).
- Le magasin est vide, un client regarde à travers la vitrine depuis l'extérieur.
- Un client reste à la porte, sans entrer, mais en regardant l'intérieur du magasin.
- Une cliente entre dans le magasin et fouille dans un rayon.
- Un client fait les 100 pas et s'impatiente.

Intérêt de l'exercice : créer une phrase d'accroche personnalisée en s'adaptant à la situation. Le but étant de ne pas utiliser systématiquement la question « En quoi puis-je vous aider ? ».

Réactivité et adaptabilité face à des situations diverses.

Attention de rester professionnelle, et de garder une attitude correcte.

Utilisation possible de l'humour pour créer une ambiance favorable à la vente, avec une attitude sympathique. Attention toutefois au risque d'être trop familier avec le client.