

PROJET : SALON DE THE

DOSSIER 3 : ACCUEILLIR UN CLIENT



- Rendre le point de vente accueillant
- Adopter une attitude d'accueil
- Prendre en charge un client

Compétences du socle commun	
D1. Les langages pour penser et communiquer Comprendre, s'exprimer en utilisant la langue française à l'oral et à l'écrit.	FRANÇAIS Cycle 3 <i>Comprendre et s'exprimer à l'oral</i> Participer à des échanges dans des situations variées Cycle 4 <i>Comprendre et s'exprimer à l'oral</i> Participer de façon constructive à des échanges oraux <i>Ecrire</i> Utiliser l'écrit pour penser et apprendre <i>Lire</i> Lire des images, des documents composites et des textes non littéraires
D2. Les méthodes et outils pour apprendre Organisation du travail personnel	SCIENCES ET TECHNOLOGIE Cycle 4 Pratiquer des démarches scientifiques et technologiques. Imaginer, synthétiser, formaliser et respecter une procédure, un protocole

Situation professionnelle : Le Nanthé est ouvert ! Pour mener à bien vos nouvelles missions et prendre en charge la clientèle, vous devez apprendre à l'accueillir grâce à des techniques.

MISSION 1 : RENDRE LE POINT DE VENTE ACCUEILLANT

1. Prenez connaissance des conseils données par les vendeurs ci-dessous :



2. Repérez et entourez en rouge les éléments défavorables à l'accueil clients



3. Proposez 3 règles à respecter pour préparer l'accueil des clients au sein du Nanthé :

- x
- x
- x

MISSION 2 : ADOPTER UNE ATTITUDE D'ACCUEIL

4. A partir de l'extrait d'article ci-dessous, retrouvez la signification de chaque lettre du mot « SBAM »

Le magasin Uniqlo de la cinquième avenue, à New York, est bondé. Nous sommes à la mi-janvier et les soldes viennent de commencer. Deux vendeurs sont placés dès l'entrée: ils saluent, vous demandent de vos nouvelles et sourient (...) A chaque centre névralgique* du magasin, un vendeur accueille le client avec le même Sbam (pour sourire-bonjour-au revoir-merci) et en tenant des produits soldés sur des cintres (...)

<http://www.chefdentreprise.com>

** stratégique, essentiel*



S.....

B.....

A.....

M.....

MISSION 3 : PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT

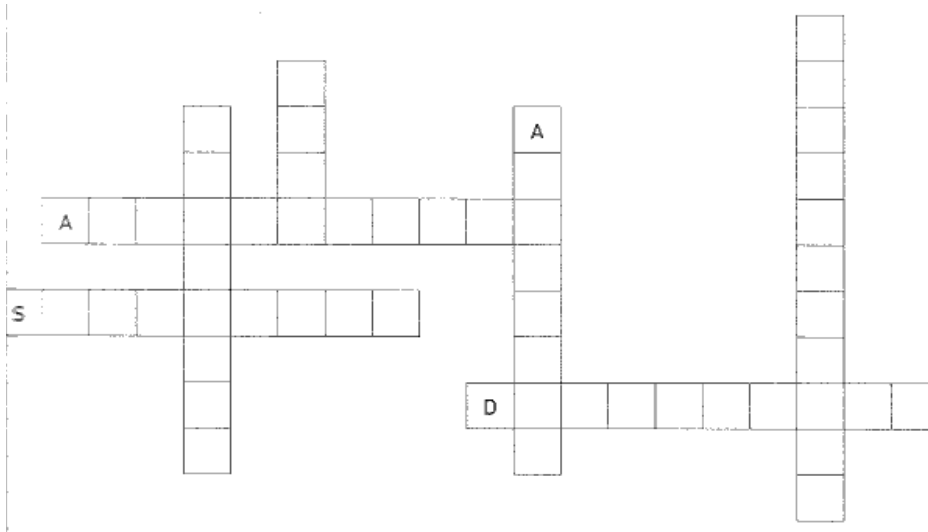
5. Reliez la situation d'accueil au comportement du vendeur

Situation d'accueil		Comportement
Un client fait tranquillement le tour du magasin.	●	● Vous faites un signe de la tête au client pour lui faire comprendre que vous serez à sa disposition dans peu de temps.
Un couple entre dans le point de vente.	●	● Vous dites en souriant et en regardant vos clients « Bonjour Madame, bonjour Monsieur »
Une cliente entre dans le magasin alors que vous êtes en train de terminer une vente avec un autre client.	●	● Vous en profitez pour vérifier la propreté et le rangement du point de vente.
Moment de calme dans le magasin, il n'y a plus un seul client.	●	● Par votre attitude et votre sourire, vous montrez au client qu'il peut faire appel à vous.

APPLICATION

Remplacez tous ces adjectifs relevant de l'accueil dans la grille

ACCUEILLANT – SOURIANT – POLI – SERVIABLE – DISPONIBLE – PRÉSENTABLE – ATTENTIF



JEU DE RÔLE AU SEIN DU MAGASIN PÉDAGOGIQUE:

SITUATION D'ACCUEIL	COMPORTEMENT ET PHRASE D'ACCUEIL
Une cliente entre et se dirige directement vers une paire de baskets.	
Un couple entre dans le magasin	
Une cliente semble perdue dans le magasin	
Un client se dirige vers vous « Bonjour, avez vous des parfums pour femme ? »	