Établissement scolaire : Lycée professionnel du Lac - 15 av. de l’Europe – 67000 STRASBOURG

Nom et prénom de l’élève : **Loïc DUPONT** Classe : **2MRC 3**

PFMP N° ⌧ 1 ❑ 2 ❑ 3 Dates de la PFMP concernée : **du 2 au 21 décembre 2019**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **FICHE DESCRIPTIVE D’ACTIVITE N° 1** | | |
| **Intitulé de l’activité professionnelle** | Accueil du client et proposition de produit(s) | | |
| **Organisation concernée** | Nature & Découvertes | | |
| **Date de l’activité** | 13/12/2019 | | |
| **Condition de réalisation** | 🞏 en autonomie 🞏 accompagné(e) 🞏 en observation | | |
| **Compétences professionnelles communes1** | **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | **C2 - Assurer le suivi de la relation client** | **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** |
| 🞏 Prendre contact  🞏 Identifier le besoin  🞏 Identifier le client et ses caractéristiques  🞏 Proposer une solution adaptée | 🞏 Gérer le suivi de la demande  🞏 Satisfaire le client  🞏 Fidéliser le client | 🞏 Assurer la veille informationnelle et commerciale  🞏 Traiter et exploiter l‘information  🞏 Diffuser l’information |
| **L’objectif de l’activité** | Accueillir, rechercher les besoins et proposer le(s) produit(s) adapté(s) | | |
| **Le contexte** | Un client à la recherche d’un hamac extérieur pour son usage personnel | | |
| **Le(s) lieu(x)** | Le magasin | | |
| **Les acteurs** | Moi-même en tant que conseiller en vente stagiaire et le client | | |
| **Description de l’activité** | Les conditions de réalisation de la situation professionnelle  Je dispose d’une bonne connaissance de la politique de Nature et Découvertes en termes d’accueil (4x20 et SBAM)  Je connais l’organisation du magasin et la place des différents univers  Je connais bien l’argumentaire produit et suis capable de montrer au client le bénéfice que le produit va lui apporter.  Je sais rechercher les besoins par le biais du questionnement.  Je sais à qui demander un conseil (mon tuteur ou tout autre salarié)  Je dispose de ma tenue professionnelle (tablier orange et badges)  Je dispose de la fiche produit.  Description de l’activité :  J’accueille en respectant le protocole (Bonjour, bienvenue chez Nature & Découvertes avec le sourire et le regard franc)  Je laisse la personne regarder, puis au bout de quelques instants je lui propose mes services : « en quoi puis-je vous aider ? ».  Le client répond qu’il souhaite un hamac.  La phase de questionnement démarre. Je commence par des questions ouvertes puis j’affine mon questionnement. Exemples de questions : est-ce pour vous ou pour offrir ? Quel usage souhaitez-vous en faire ? Disposez-vous déjà d’une structure d’attaches ? Avez-vous des couleurs de prédilection ?....)  Je pense avoir cerné les besoins du client, cerné également ses mobiles d’achat (sécurité et sympathie) et je procède à la présentation de deux produits.  J’argumente avec la méthode CAP (caractéristiques, avantages et preuves) en insistant sur la solidité du premier modèle et les jolies couleurs du second modèle.  A ce stade, le prix n’est pas encore abordé. Je note que le client s’attarde plus sur le modèle numéro un et il me demande le prix.  Je lui communique le prix des deux modèles, le premier est plus cher et, anticipant la potentielle objection prix, j’argumente sur le « made in France », la qualité supérieure et la durée de vie bien plus longue du produit.  Le client adhère. Je lui demande si il souhaite autre chose pour accompagner le hamac en lui disant que des coussins assortis permettent un meilleur confort. Il refuse, je n’insiste pas, je lui propose de revenir ultérieurement et l’accompagne à la caisse. Je le remercie, le salue en le félicitant pour son choix. Il me demande un catalogue pour les accessoires types coussins . | | |
| **Le(s) résultat(s) obtenu(s)** | Le client a acheté un hamac et a demandé un catalogue pour les accessoires.  Il semble satisfait puisqu’il montre un intérêt supplémentaire via sa nouvelle demande. | | |
| **Proposition(s) d’amélioration** | J’aurais dû accompagner le client vers un hamac avec coussins (il y en a dans le magasin), même si il n’en voulait pas à priori.  J’aurais dû proposer le catalogue spontanément. | | |
| **Bilan personnel** | J’ai pris confiance en moi et je ne fais plus marche arrière lorsqu’un client s’approche de moi.  Je me suis rendu compte que je maitrisais insuffisamment la partie « vente additionnelle ». | | |

1 Cocher les cases correspondantes