

Annexe 1 fiche produit :

	Bob	Bandeau	maillot
description	Capeline en popeline de coton avec dentelle	Bandeau imprimé cœur en popeline de coton.	Maillot de bain 2 pièces imprimé cœur à bords-côtes turquoise et biais volantes. Haut de maillot forme bandeau, avec fines bretelles croisées dans le dos. Biais francés volantés sur les bretelles et devant. Bas de maillot avec taille élastiquée à volants fantaisie.
Prix	9.95€ / carte club 4.98€	5.95€ / carte club 2.98€	15.95€ /carte club 7.98€
Composition	100% coton <ul style="list-style-type: none"> • • • • • 	100% coton <ul style="list-style-type: none"> • • • • • 	80% polyamide et 20% élasthanne Doublure : 100% polyamide <ul style="list-style-type: none"> • • • • •
marque	Orchestra	orchestra	Orchestra



Annexe 2 :

Les attitudes :

Je suis représentative de l'image d'Orchestra

- Je suis souriante

Je suis au service de la clientèle

- La cliente est prioritaire sur toute autre tâche
- Je suis disponible pour tous les clients

Je m'affirme sur ma zone

- Je suis visible et audible
- Je porte mon badge
- Je suis dynamique et mobile sur l'ensemble du magasin
- Je me tiens droite la tête haute, j'ai le regard circulaire et je me déplace de façon à voir tous les clients
- Lorsque j'entre en contact avec la clientèle, je la regarde dans les yeux

L'accueil :

Je salue chaque cliente

- « bonjour madame »

Je signifie ma disponibilité

- « si vous avez besoin d'aide surtout n'hésitez pas »

Les 5 étapes de la vente :

Objectif : développer une relation cliente performante et professionnelle

- L'accroche
- La découverte du besoin
- L'offre produit
- La réponse aux objections
- La vente complémentaire
- La conclusion

L'accroche :

Objectif : Etablir une complicité avec la cliente pour faciliter le déroulement de la vente

Qui ?

- Les clients qui touchent un produit sont accrochés en priorité

Comment ?

Je parle du produit :

Couleur « c'est une couleur très tendance pour l'été »

Nouveauté « nous venons de le recevoir ce t-shirt fait partie de la nouvelle collection »

Avantage matière « Ce débardeur est 100% coton, idéal pour les peaux fragiles »

La découverte du besoin

Objectif : Garantir la justesse de l'offre produit en connaissant précisément et rapidement les besoins de la clientèle

Qui ?

- 100% des accroches réussies

Comment ?

- Je pose les questions essentielles
Moment de vie : « c'est pour une occasion ? Un baptême ou mariage ?
Type d'article : « que recherchez-vous exactement ? Plutôt une robe ou un ensemble ? »
La taille : « c'est pour une petite fille de quelle âge ? »
Cadeau : « quels sont les goûts des parents ? les couleurs qu'ils apprécient ? »

Je reformule

Pour vérifier que j'ai bien compris les besoins de la cliente (tout en pensant au produit que je vais présenter) et ce même si la cliente m'a donnée elle-même les informations.

« si j'ai bien compris vous recherchez une robe habillée pour un mariage, pour une petite fille de 6 ans ? »

L'offre produit :

Objectif : Proposer 1 ou 2 vêtements qui correspondent au besoin de la clientèle

- Je propose toujours un ou deux vêtements adaptés au besoin de la cliente :

« tenez madame, je vous ai trouvé cette robe dans les teintes que vous me disiez, qu'en pensez-vous ? »

- Je demande à la cliente son avis
- Je fais toucher le vêtement pour que la cliente se projette dans le futur avec
- En fonction de la réponse de la cliente je donne un ou deux arguments

La réponse aux objections

Objectif : rassurer le client

J'observe la réaction , et le ton de la voix

Objection	Réponse
C'est trop cher	Quel est votre budget madame ?
la couleur ne me plait pas	Quelles sont les couleurs que vous préférez ?
Ce n'est pas assez original	Qu'entendez-vous par la ?
Je ne sais pas trop	Qu'est-ce qui vous fait douter ?
Je ne trouve pas ce que je veux	Que recherchez-vous ?
Il n'y a pas la taille	Quelle taille, vous faudrait-il ?
La carte club me paraît cher	En effet la carte club à un cout mais cela vous sera vite rentabilisé même dès le premier achat regardez

Je ne contredis jamais le client

Je ne répète jamais l'objection

La vente complémentaire

Objectif : Profiter de la démarche d'achat de la cliente pour lui proposer d'autres articles

- **Je propose un article pour compléter la tenue :** « j'ai le bandeau assortie au maillot de bain si vous souhaitez faire l'ensemble »
- **Je propose un article identique dans d'autres colories :** « je l'ai aussi en noir et rose si vous souhaitez faire un change »

La conclusion

Objectif : Conforter la cliente dans son achat

Je rassure la (le) client(e) sur son achat :

« Vous avez fait le bon choix, c'est vraiment une couleur très plaisante pour le beau temps, et il s'est bien vendue, si jamais ça venait à ne pas plaire ne vous inquiétez pas vous avez un mois échangé »

Argumentaire CAP et SONCAS

Motivation	Caractéristiques	Avantages	preuves
Sécurité	C'est produit est 100% coton	Moins de risque d'allergie	L'étiquette
Orgueil	Couleur tendance et très à la mode	C'est une couleur qui s'accorde facilement	Par exemple regardez avec ses différentes couleurs
Nouveauté	C'est un produit de la nouvelle collection	Nous venons juste de le recevoir	Regardez nous n'avons pas encore tout mis en rayon
Confort	C'est un produit en laine	Vous enfant n'auront pas froid	Toucher le produit

Argent	C'est un petit prix pour un ensemble	En effet ça vous revient moins cher de prendre l'ensemble plutôt que plusieurs produits différents	Comparaison des prix
sympathie	C'est notre produit coup de cœur	C'est un produit plait	Regardez il ne nous en reste plus beaucoup