

Lycée Professionnel Val de Cher  
2 Avenue Jean MAGNON  
BP 83, 41 110 - SAINT AIGNAN SUR CHER  
Tél : 02.54.75.48.48

## TP – Créer votre point de vente virtuel

---



Bout'chou  
PRÊT À PORTER FILLES 0 - 14 ANS

Monsieur Julien DELSART

Professeur de vente, site de Saint-Aignan

Session 2017 – 2018

# SOMMAIRE



## ≈ FICHE OUTIL n°1 ≈

≈ MISSION N°1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE VOTRE POINT DE VENTE

## ≈ FICHE OUTILS n°2 ≈

≈ MISSION N°2 : LES ÉTAPES DE LA VENTE

## ≈ FICHE OUTILS n°3 ≈

≈ MISSION N°3 : LA FICHE PRODUIT

## ≈ FICHE OUTILS n°4 ≈

≈ MISSION N°4 : LA GRILLE DE L'ENTRETIEN DE VENTE



## MISSION N°1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE VOTRE POINT DE VENTE

### ❧ IDENTIFICATION

- Nom de l'enseigne : **BOUT'CHOU**
- Adresse : **47 AVENUE JEAN JAURES, LYON 69007**
- Téléphone : **06.60.77.77.54**
- Adresse mail : [boutchou.lyon7@gmail.com](mailto:boutchou.lyon7@gmail.com)
- Statut juridique : **EURL**
- Forme de commerce : **INDÉPENDANT ISOLE**
- Activité principale : **VENTE DE PRÊT A PORTER FILLES 0 - 14 ANS**
- Effectif : **2**
- Nombre de caisse : **2**
- Surface de vente : **75m<sup>2</sup>**

### ❧ SITUATION GEOGRAPHIQUE

- Préciser le lieu :

Avenue Jean Jaurès qui traverse l'arrondissement  
(4100 mètres)

- Préciser l'environnement :

Les magasins avoisinants sont Cash converters, La vie Claire (magasin bio), MEPHISTO SHOP (chaussures), et Monoprix.

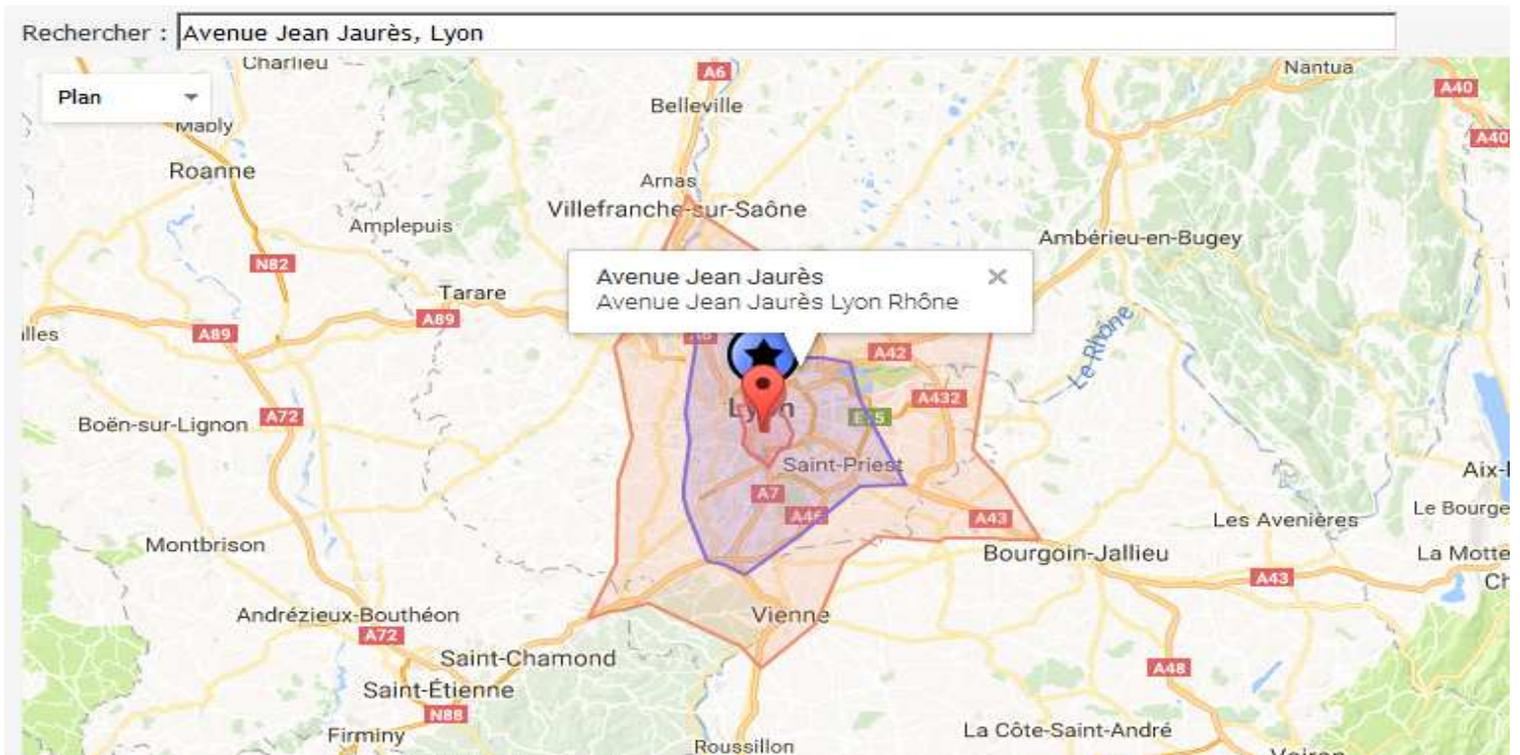


- Points forts/ faibles du positionnement géographique :

Une rue attractive, un trafic important et régulier, facilité d'accès via le métro, tram, mais de nombreux sont les concurrents.

- Concurrents : **Zannier, Monoprix, Super U et Be Happy Store...**

Zone de chalandise : (voir représentation à travers la carte ci-dessous)



- Ma zone primaire est située à 5min autour de mon magasin : ●,
- Ma zone secondaire est disposée elle à 15min autour du magasin : ●,
- Ma zone tertiaire se trouve à plus de 30min autour du magasin : ●.

*zone primaire : 5min*

*zone secondaire : 15min*

*zone tertiaire : 25min*

L'étude de ma zone de chalandise :

Ma zone de chalandise est située dans une avenue plus précisément « Jean Jaurès » situer à Lyon (Rhône-Alpes). Non seulement notre point de vente est situez à proximité des grands axes, mais il bénéficie également du bien fait des transports en communs tels-que le métro, le tram, les bus qui possède de nombreux points de chute... Cette rue est très attractive et son animation quotidienne fait chaud au cœur.

## LES PRODUITS VENDUS

• Assortiment du point de vente : est (étroit) c'est-à-dire peu de familles, (profond) qui contient beaucoup de sous familles, et (ample) possède de nombreuses références au total.

• Gamme de produit : Nous proposons une gamme de prêt à porter pour les petites et les filles de 0 à 14 ans.

Exemples : (jean, pull, blouson, tee-shirt, robes, cardigans) accessoires (sacs, bijoux fantaisies)...

• Les prix appliqués : Les prix restent relativement excessifs car les habitants ont à revenue assez important, mais ils restent accessibles.

• Les différentes marques : sont principalement des marques nationales.

Exemples : (Petit Bateau, Lulu Castagnette, Tape a L'œil, Tartine et Chocolat..)

• La fidélisation appliquée : Notre carte de fidélité est simple d'utilisation : (1€ = 1 point, 150 points = remise de 30 % sur la nouvelle collection).

Nos clients apprécieraient certainement, sachant que le frein majeur sur

la nouvelle collection se trouve être le prix. Le E-colis serait un moyen fard d'attirer la clientèle.



Les méthodes de vente : Les réflexes commerciaux à accompagner concrètement au

quotidiens en magasin :

- Adopter les bonnes attitudes comportementales dans le magasin, se placer aux bons endroits : à l'avant, à proximité des clients, être actifs... sans pour autant avoir une attitude oppressante.
- Développer les accroches et des contacts différenciés, comme le bonjour personnalisé, plus « conviviaux » pour mettre en confiance.

A développer prioritairement :

- Argumenter les produits présentés, en fonction de sa demande et systématiser l'essayage.
- Toutes les opportunités de développer le panier moyen (PM) par la vente additionnelle et/ou complémentaire.

*Conclure et si la vente ne peut pas l'être, savoir pourquoi (sans chercher à offenser)*



• Les services vendus ou offerts :

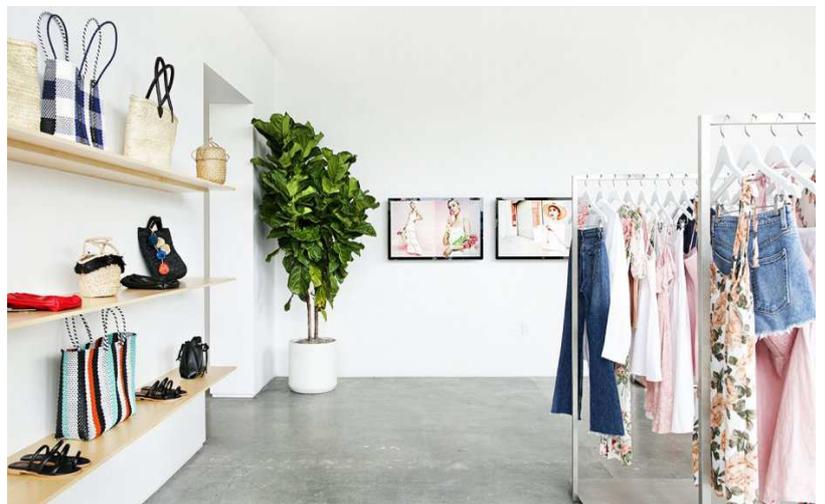
**Vendus** : Les membres premium (20€ la carte de fidélité) : bénéficie de 10 % de remise sur chaque

nouvelles partition de collections.

**Offerts** : La carte de fidélité, et bien sur les commandes via internet.

## LES CLIENTS

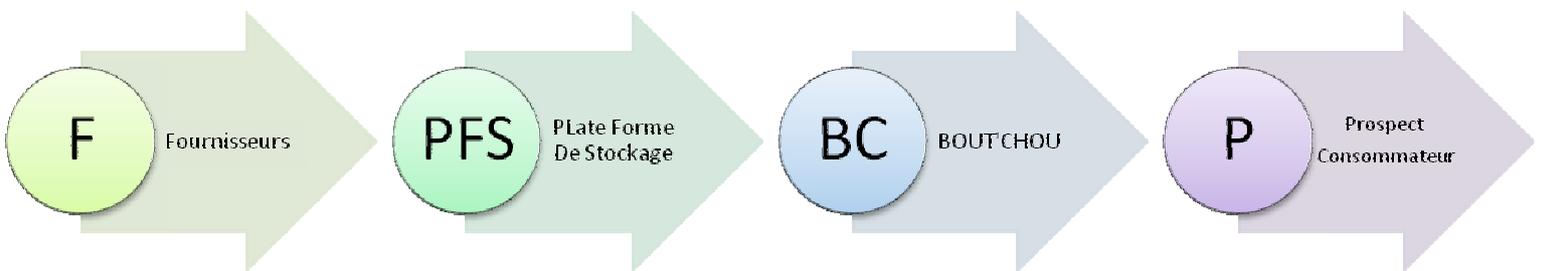
- Professionnel / Particulier : Nous avons c'est deux profils, mais principalement des particuliers.
- Catégorie socio professionnelle : Toutes catégories sociales confondues.
- Panier moyen de l'enseigne : 45,00€ environ.
- Motivation à l'achat : Faire plaisir à ses proches ou bien à soi-même ...
- Freins d'achat : Le prix de certain produit.
- Sexe : Femme majoritairement âgées entre 25 – 45 ans
- Revenu : Moyen ou aisé
- Leurs motivations : habiller leur enfant avec des produits de marques, offrir



- Leurs freins : le prix

## LES PARTENAIRES DU POINT DE VENTE

- Fournisseurs de l'entreprise : Les marques
- Processus de la commande : Nous contactons les commerciaux de chaque marque, puis il se déplace dans notre points de vente est constate les ventes sur place.
- Canal de distribution :



# Tartine et Chocolat

PARIS

## KOOKAÏ



POUDRE  
ORGANIC

# tape à l'œil...

La mode enfant des 0-14 ans

LuluCastagnette 

## LES ETAPES DE LA VENTES

1. Accueil / Prise de contact
2. La recherche des besoins et la reformulation
3. La présentation du produit et L'argumentation
4. La réponse aux objections
5. L'annonce du prix
6. La vente additionnelle
7. La conclusion de la vente
8. La prise de congé

Vendeur = V

Client = C

Mettre le titre de chaque étape.

Exemple :

### **Phase 1. L'accueil et la prise de contact**

La cliente entre.

V = Bonjour Madame

C = Bonjour

V = ...

### **Phase 2 : La recherche des besoins et la reformulation**

...



LA FICHE PRODUIT



**FICHE D'IDENTITE DU PRODUIT**

**Identification**

- Désignation : **MARINIERE**
- Famille de produit : **PULL**
- Marque : **KOOKAI**
- Modèle : **KISS**
- Référence : **162G4261-BA**
- Canal de distribution : **LONG INTEGRE**



**Environnement**

- Marché / Secteur : **PRET A PORTER**
- Profil de la clientèle : **PETITE FILLE DE 4 à 14 ANS**
- Colorie possible : **BLANC / NOIR**
- Marchandisage appliqué :

**1<sup>er</sup> & 2<sup>ème</sup> semaine : Mannequin vitrine + entrée magasin**

**Fin de présentation du produit : merchandisage basique, rayon pull**



## CARACTERISTIQUE DU PRODUIT

### Caractéristiques techniques :

<u>Description Générale</u>	<u>Caractéristiques du produit</u>	<u>Avantage Client</u>
- Forme, coupe, normes	Col rond à manches longues	Tiens chaud
- taille	Du 4 au 14 ans	Large choix de taille
- couleurs	Blanches à rayures noires, noires à rayures blanches	Un effet COQUET et des couleurs vives
- Motif de l'article		Motifs colorés et féminin Pour un effet glamour
- composition, matière	100% COTON	Matière souple, confortable et laisse respirer la peau
- lieux de fabrication et fabricant	AUSTRALIE	PRODUIT DE QUALITE

### Utilisation et entretien :

- conseil d'utilisation	Ne surtout pas utiliser du chlore	✘
- conseil d'entretien	Lavage à 30° action réduite Pas de sèche linge	Lavage doux et un repassage facile
- conseil de stockage et de conservation	✘	✘

### Caractéristiques commerciales :

- marque, origine du produit, signe de qualité	KOOKAI	Orgueil et sympathie
--	--------	----------------------

- situation du produit dans la gamme	PRODUIT DE HAUT DE GAMME	Article de qualité, matière confortable,
- prix de vente clientèle	69.00€	Les clients possédant la Carte Premium du magasin bénéficient d'une promotion
- conditionnement/emballage	Carton de 12 pièces (plastique)	Permet de ne pas le détériorer
- condition de règlement	Paiement sécurisé	✕
- garantie, SAV et autres services associés au produit	COMMANDE ET LIVRAISON OFFERTE DES 200 €	Permet de satisfaire rapidement la clientèle
- articles complémentaires	<p>Salopette en JEAN  2 poches bords cœurs devant  2 poches plaquées au dos  Fermeture par bouton  Poches plaquées bavette,  décor STUDS métal, Bretelles réglables</p> <p>Coloris BLEACH BLUE</p> <p>Taille du 3 au 12 ans</p> <p>Tissu principal : 75% coton  17% polyester / 7% viscose /  1% élasthanne</p> <p>79.00€</p> <p>S'accorde parfaitement avec un pull imprimé</p>	

<p>- article de substitution</p>	<p>Tee shirt imprimé « Ma de Moi Zèle »</p> <p>CATIMINI</p> <p>100 % coton</p> <p>Col rond</p> <p>Matière : Jersey doux ultra agréable</p> <p>Look fille moderne et confortable</p>	
<p>Principaux mobiles d'achat SONCAS</p>	<p><b><u>Sécurité</u></b> : vêtement de qualité</p> <p><b><u>Orgueil</u></b> : marque de luxe</p> <p><b><u>Nouveauté</u></b> : nouvelle collection</p> <p><b><u>Confort</u></b> : 100% coton</p> <p><b><u>Argent</u></b> : bon rapport qualité prix</p> <p><b><u>Sympathie</u></b> : motifs</p>	

## GRILLE ENTRETIEN DE VENTE

NOM DU VENDEUR : GIBAULT Charlène

NOM DU CLIENT : DUGENEST Jessyca

<u>CRITERES D'EVALUATION</u>	TI	I	S	TS
<b>Respect du dialogue de vente :</b> - accueil - recherche des besoins - reformulation - argumentation - réponse aux objections - présentation du prix - la vente additionnelle - conclusion de vente - prise de congé				
<b>Argumentation du produit :</b> - produit adapté au besoin du client - recherche des caractéristiques et des avantages du produit				
<b>Réponse aux objections :</b> - exactitude de la réponse de l'objection du client				
<b>Vente additionnelle :</b> - correspond à la vente principale				
<b>Conclusion de vente :</b> - l'accompagnement du client à la caisse - vérification du moyen de paiement choisi (espèce, CB, chèque) - emballage du produit (ensachage ou papier cadeau...)				
<b>Prise de congé :</b> - proposition de carte de fidélité - remerciement et salutation - raccompagner le client				
<b>Aptitude non verbales :</b> - regard - attitude - mimique				
<b>Aptitude verbales :</b> - vocabulaire - registre de langage - élocution - voix - débit (normal, lent, rapide)				
<b>Clarté et cohérence de la présentation orale :</b>				