

EST
Meknès

Semestre : 4
Cours : Gestion de la Force de Vente
Enseignant : L. Lahlou

Deuxième année « DUT »

TD n° 4 : Etude de cas n° 1

Travail à faire :

Voir étude de cas « *Le magasin les petits anges* » ci-dessous.

ETUDE DE CAS N° 1

Thème : L'équipe de vente

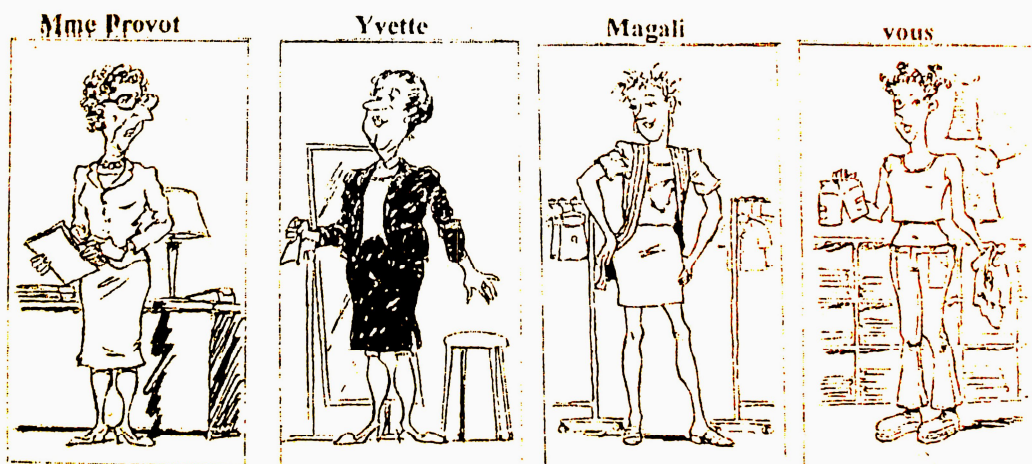
Objectifs :
Adopter le comportement qui convient
au sein d'une équipe

MISE EN SITUATION

Le magasin « les petits anges » spécialisé dans le prêt-à-porter pour enfants est situé dans un quartier « chic » de Paris. Les vendeuses sont toujours dans une tenue irréprochable, d'un genre plutôt classique. Mme Provot, la directrice, conseille le tailleur à ses vendeuses. L'ambiance est calme, presque feutrée. L'attitude de chacun doit correspondre à l'image « haut de gamme » de la boutique.

C'est la fin de semaine et Mme Provot désire faire un compte rendu d'activité car elle doit s'absenter pendant plusieurs jours. Elle confie la boutique à Mme Yvette, 42 ans, vendeuse depuis environ 15 ans, douce, posée et toujours calme. Il y a dans cette boutique Magali, 24 ans, vendeuse depuis presque deux ans. Elle est folle de mode. Elle aurait préféré travailler dans le prêt à porter mais elle n'a pas trouvé.

Étudiante en BEP VAM, vous êtes en stage depuis trois semaines. Vous participez à votre premier compte-rendu d'activité.



TRAVAIL A FAIRE

Les différents personnage dans une équipe de vente

Travail 1 : Vous trouverez le compte-rendu d'activité en annexe 1 Vous le complétez ainsi que le tableau en annexe 2

Le comportement qui convient au sein de l'équipe

Travail 2 : Étudiez les interactions entre les personnages. Complétez l'annexe 3.

Travail 3 : Étudiez vos attitudes ainsi que celles de Magali en annexe 4. Vous disposez d'une liste pour les qualifier. Vous pouvez utiliser d'autres mots.

Travail 4 : Répondez à la question posée en annexe 5

Travail 5 : Quand vous-êtes arrivée dans ce magasin, tout le monde vous a tutoyé. Qu'avez vous fait ? Répondez en annexe 6.

Annexe 1

Qui est l'émetteur		Qui est le récepteur
	1. Dite-moi, Yvette, que s'est-il passé hier avec avec la cliente qui a rapporté le petit ensemble vert ? Elle à fait un scandale à Magali !!	
	2. Je voulais vous en parler mais je n'ai pas eu le temps.....	
	3. (elle l'interrompt), je m'adresse à Yvette, pas à vous pour le moment. Elle a plus d'expérience, il me semble !	
	4. Madame, Magali n'a rien à se reprocher ! L'étiquette de l'ensemble précisait bien qu'il n'était pas lavable en machine mais la cliente ne l'a pas remarquée. Elle est venue se plaindre à Magali car c'est elle qui le lui avait vendu.	
	5. Mais, Magali, vous ne lui aviez pas fait toutes les recommandations nécessaires ?	
	6. Oh si, Madame, j'étais là, Magali lui a dit, mais elle était vraiment grave cette cliente !	
	7. C'est Magali que je voulais entendre ! Je n'ai pas sollicité votre avis pour le moment !	
	8. (troublée),euh si, j'lui ait dit....	
	9. Ce n'est pas très professionnel cette attitude. C'est comme votre tenue, souvent en limite. (elle s'adresse à vous) Au fait, Nadia, vous avez rien d'autre à vous mettre ?	
	10. C'est un top que j'ai acheté chez Gap, c'est de la bale ! Je l'ai payé cher ! (effectivement, c'est « un top » très court qui laisse largement apparaître le nombril)	

Annexe 2

Personnage	Rôle dans le magasin	Registre du langage	S'entend bien avec
Mme Provot			
Yvette			
Magali			
Vous			

Annexe 3

1. Expliquez comment on remarque immédiatement que Mme Provot n'apprécie pas Magali ?
2. Comment Yvette défend-elle Magali ?
3. Quelle est le sens de la remarque de Mme Provot « vous ne lui aviez pas fait les recommandations nécessaires ? » Quelle réponse attend-elle ?
4. Mme Provot est experte dans l'art de l'utilisation des fausses questions. Relevez en au moins une et dites quel est le véritable objectif du message qui passe dans cette question ?

Annexe 4

	Phrase 2	Phrase 6	Phrase 8	Phrase 10
Attitude adoptée ?				
Quelle attitude aurait-il fallut adopter ?				

Liste d'attitude :

Décontracté
Embarrassé
Respectueux
Sûr de lui
Tendu
A l'aise
Insolent
Effacé
Discret
Familier
Crispé
Négligent
Timide
Coléreux
Hésitant

Annexe 5

Imaginez votre réponse, adaptée cette fois-ci, face à Mme Provot ?

Annexe 6

Mme Provot :

Yvette :

Magali :

FICHE DE CONNAISSANCE

L'équipe de vente

Le comportement qui convient au sein de l'équipe

Avec ses supérieurs hiérarchiques :

- Surveiller son expression orale. Le ton doit être respectueux mais sans exagération. Rester naturel et proscrire la familiarité
- Surveiller son attitude. Rester positif, poli. Écouter les remarques pour s'améliorer. Rester calme, respectueux et loyal.
- Surveiller sa tenue. La tenue vestimentaire doit être correcte et correspondre à l'image du magasin. Éviter les tenues excentriques, un maquillage excessif ou un parfum trop fort
- Se montrer disponible
- Ne pas déranger constamment la hiérarchie. Lorsque c'est possible demander de l'aide aux collègues. Faire preuve d'autonomie. Regrouper ses demandes.

Avec ses collègues :

- Surveiller son expression orale. Elle doit être correcte, même si, en fonction des relations amicales le ton peut devenir familier. La vulgarité est à proscrire. Ne pas tutoyer d'emblée ses collègues (surtout s'ils sont plus âgés)
- Surveiller son attitude. Rester positif, être à l'écoute des autres. En cas de conflit, rester loyal et discuter posément, avec calme, tout en gardant sa personnalité.
- Coopérer avec l'équipe. Rendre service quand c'est nécessaire. S'il y a des abus, discuter au lieu de crier ou de laisser se développer un mauvais état d'esprit. Coopérer avec tous, éviter les « clans ».