

Découvrez en pages 2 et 3 les formations MFC 2010/11 ! ...
Dirigeants et Cycle Vente Inter Entreprise

Une publication de Michel Fourneyron Consultant

N° 155

JANVIER 2010

**Le dernier stage vente inter entreprise
du «Cycle vente» 2009/2010**
À 40 euros T.T.C. déjeuners et supports d'animation compris
Limoges : Lundis 8 et 15/02/01
Inscrivez vous rapidement ! ...

L'EDITO

par Michel Fourneyron

MARKETING FORMATION CONSULTATION

Décembre 2009 : Un score dont je ne croyais pas ? ! ...

Que vous ressortiez quelque peu positif Oui, étant donné les - 6% de décembre 2008, mais avec un + 8 % de moyenne Nationale sincèrement Non. Pour être complet, mon étonnement vient du fait que 68 % d'entre vous sortent en positif. Ne sont pas comptés, ceux qui ont procédé à des soldes et liquidations réglementées. Voilà donc, la deuxième progression de la saison, après octobre à + 4 %, qui place décembre à la première place de l'année 2009.

Ce plus, très tonifiant, vient pour une bonne part de la neige et du froid : il fallait bien couvrir ses pieds ! ?... Ceci dit, cela ne change malheureusement pas le résultat de cette année qui est, comme je le présageais négatif. (voir ci-contre) . A déplorer les résultats médiocres dans l'Enfant (+ 4 %). Ne parlons pas des magasins GEOX avec - 20 % ?

D'un autre côté, cela ne compromet en rien, le résultat final de cet AH 09/10 qui, à fin décembre, est équivalent à l'an dernier. Certes, malgré les soldes de janvier, la progression semble compromise, si le grand froid persiste. Mais restera février, qui avait été très mauvais en 2009. Aussi, mille raisons d'espérer !

J'arrête ici mes commentaires.. Les différents chiffres et classements ci-contre parlent d'eux-mêmes.

Je vous laisse découvrir ci-après, la fin de ma réflexion sur le Management ainsi que mon programme de formation 2010/11 pour les dirigeants et les vendeuses. Vous allez recevoir le supplément de TRAJECTOIRE qui vous retrace toute l'année 2009 en chiffres par rapport à 2008 avec commentaires adéquats.

Bien à vous et à très vite pour le Salon MESS AROUND !

Je serai présent à MESS AROUND

Chaussures, mode et accessoires

Porte de Versailles - Hall 2 - 1

de 9 h à 19 h (mardi 18 h)

du dimanche 24 au mardi 26 janvier 2010

Je vous attends ! ...

LES CHIFFRES DU MOIS

Décembre 2009

Moyenne nationale en valeur :	+ 8 %
Médiane nationale en valeur :	+ 9 %

Annuel	2009/2008	2008/2007
du 1 ^{er} janv au 31 décembre	- 2,6 %	+ 0,6 %
Saison	AH 09/10	AH 08/09
du 1 ^{er} sept au 31 décembre	0 %	- 0,3 %

Résultats	Nbre de panélistes en %
de + 43 % à + 20 %	26 %
de + 20 % à + 9 %	24 %
de + 9 % à 0 %	18 %
de 0 % à - 46 %	32 %

Détail par région	(*)	dec 09	dec 08
1 - Nord/ Normandie	12 %	+ 5 %	- 7 %
2 - Est	7 %	+ 7 %	- 6 %
3 - Rhône Alpes / Côte d'Azur	24 %	+ 13 %	- 10 %
4 - Sud-Ouest	17 %	+ 9 %	- 12 %
5 - Ouest	20 %	- 3 %	+ 3 %
6 - Centre	11 %	+ 19 %	- 5 %
7 - Paris - Région Parisienne	9 %	+ 8 %	- 8 %

Détail par taille de ville

< 10.000 habitants	14 %	+ 11 %
de 10 à 50.000 hab	18 %	+ 13 %
de 50 à 150.00 hab.	22 %	+ 1 %
> à 150.000 hab.	46 %	+ 8 %

Détail par gamme de prix

Bon marché/Moyen	5 %	+10%
Moyen/Moyen supérieur	52 %	+ 9 %
Moy Sup/Ht de gamme	43 %	+ 6 %

(*) la deuxième colonne de chaque tableau indique la répartition du Panel en %.

Détail par chiffres d'affaires T.T.C. annuel en valeur

< 229 Keuros	45 %	+ 3 %
de 229 à 458 K	30 %	+ 6 %
de 458 à 763 K	13 %	+ 10 %
> de 763 K euros	7 %	+ 14 %

Détail par zone d'implantation

Centre Ville	88 %	+ 8 %
Centre Commercial	12 %	+ 9 %
Périphérie (ns)	-	

ns = non significatif



6 Consignes pour être un bon manager ! (suite et fin)

3. Motivation : récompenser le bon chasseur pour en faire un exemple

Chez les chimpanzés, la reconnaissance des mérites s'opère autour de la chasse. Seuls ont droit à une part du « gâteau » ceux qui ont participé à la prise. Si le mâle dominant n'a pas été de la partie, on l'invitera quand même au festin, mais les plus beaux morceaux reviendront au meilleur chasseur, pas à lui. Le chasseur numéro 1 ne s'attribuera pas toute la gloire, il rendra hommage aux camarades l'ayant aidé à capturer sa proie, en partageant la viande avec eux. A la prochaine chasse, le chasseur d'élite, sachant que le mâle dominant ne s'attribuera pas tous les éloges, sera motivé pour un nouvel exploit. Quant aux autres chimpanzés du groupe, ils ne rechigneront pas à l'aider, car ils sauront que leurs mérites seront aussi reconnus.

Ce qu'il faut retenir : un salarié a besoin d'être valorisé pour le travail qu'il fournit. La rémunération n'est qu'une forme de réponse à ce besoin de reconnaissance. Pensez à un éventuel élargissement des responsabilités ou, simplement, à complimenter tous ceux qui font des efforts !

4. Motivation encore : favoriser les échanges de compétences

Nos frères, les chimpanzés, ont intégré depuis longtemps dans leur manière de fonctionner les échanges de bons procédés et la mutualisation des compétences. Comme dans l'entreprise, le partage des ressources doit être un jeu gagnant/ gagnant pour fonctionner à long terme. Que va faire un chimpanzé en possession d'une noix de coco mais bien embêté de ne pas savoir l'ouvrir ? Il va négocier un deal avec une femelle compétente : tu ouvres la noix de coco, je partage le fruit avec toi. Dès que l'intérêt du groupe est en jeu, les chimpanzés collaborent. Ils sont capables de mener une action collective extrêmement efficace et organisée, pour aller faire la guerre à un autre groupe, par exemple, ou pour la chasse. Les coopérations fonctionnent aussi pour renverser l'autorité devenue illégitime. Un mâle numéro 2 prend rarement le pouvoir seul. Il fait alliance avec le numéro 3. La récompense pour celui-ci ? Devenir numéro 2.

Ce qu'il faut retenir : briefez vos managers de proximité. Ils doivent veiller à ce que les membres de leurs équipes trouvent dans chaque mission un rôle à part entière et un intérêt à collaborer.

5. Innovation : écouter ceux qui osent travailler autrement

Années 1950, île de Koshima, Japon. Une femelle macaque nommée Imo se nourrit de patates douces que la population humaine, vénérant cette espèce, jette à son intention sur la plage. Pour débarrasser l'aliment des grains de sable, Imo a l'idée de nettoyer les patates douces dans la rivière. Plus tard, elle découvre qu'en les lavant dans l'eau de mer, elle ajoute un petit goût salé fort ragoûtant. Imo vient d'innover. Mais voilà, chez les macaques, la hiérarchie est rigide, l'information circule verticalement et selon le lignage, jamais horizontalement. Imo va donc divulguer sa trouvaille à ses enfants, eux-mêmes en parleront à leur seule progéniture. Il faudra plus de cinq générations pour que l'ensemble des macaques de l'île en profitent !

Même genre d'aberration, chez les chimpanzés cette fois-ci. Pascal Picq se souvient d'un mâle ayant découvert comment ouvrir les noix de coco mais qui, devant le groupe, continuait à faire semblant de ne pas savoir, de peur que sa trouvaille ne soit accaparée par les dominants et qu'il n'en tire aucun mérite !

Ce qu'il faut retenir : plus un système est souple, plus les innovations peuvent se diffuser vite. Un patron a certes besoin d'une garde rapprochée, jamais de barons qui musellent la créativité des équipes.

6. Seniors : miser sur l'expérience pour sortir plus vite des crises

Voici une histoire qui se déroule chez les babouins Hamadryas. Chaque matin, chez ces singes d'Ethiopie, il existe un rituel entre jeunes mâles arrogants pour décider de la direction à prendre afin de trouver un point d'eau. C'est à celui qui se dressera le plus haut devant le leader pour se faire entendre. Arrive la saison sèche. Aucun des jeunes mâles ne sait plus vers quelle orientation mettre le cap. L'heure est gravissime. L'épuisement des ressources pourrait conduire à la mort du groupe. C'est alors qu'un vieux mâle et sa femelle descendent de la falaise où ils ont élu refuge et se mettent à marcher dans une direction. Le reste du groupe les suit, dans le plus grand respect, car ils sont les seuls à pouvoir les mener vers une dernière source non asséchée.

Ce qu'il faut retenir : dans l'entreprise, les seniors jouent le rôle de vieux babouins. Ils sont les dépositaires de l'histoire de la boîte. Leurs compétences peuvent se révéler extrêmement utiles en période de crise. Attribuez-leur une place de choix.

Merci de votre attention !

3 Stages Dirigeants en 2010/11

- Les Achats entre plaisir et contraintes
- Le marchandisage ou comment valoriser et optimiser la rentabilité de vos produits ?
- Que faire du stock ?
- **Durée :** 1 jour de stage soit 7 heures
- **Date et Lieu :** en fonction des inscrits
- **Public :** *Dirigeant ou collaborateur d'une Entreprise Détail Chaussure*
- **Nbre de participants :** 6 minimum 12 maximum
- **Coût pédagogique H.T de la journée :** 250 H.T. – 299 T.T.C. (Guide et déjeuner compris)
- **Modalités de participation et programmes :** *M'envoyer un courriel ou tel : 06 11 75 03 56 !*

Trajectoire

N° 156 sortira
début février 2010

et restez en contact sur le web :

www.mfchaussure.com

Une publication : Michell'CurryeyronConsultant



CYCLE DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT INTER ENTREPRISE 2010/2011 POUR LES VENDEURS ET VENDEUSES PROPOSE PAR **MARKETING FORMATION CONSULTATION**

LES 12 SITES DE FORMATION RETENUS POUR 2010/2011

SAINT-ETIENNE	CAEN	LA ROCHELLE	COLMAR
PP * : Lundi 31/5	PP * : Lundi 14/6	PP * : Lundi 28/6	PP * : Lundi 13/9
CL ** : Lundi 7/6	CL ** : Lundi 21/6	CL ** : Lundi 5/7	CL ** : Lundi 20/9
ANGERS	PARIS	GRENOBLE	DIJON
PP * : Lundi 4/10	PP * : Lundi 11/10	PP * : Lundi 18/10	PP * : Lundi 8/11
CL ** : Lundi 11/10	CL ** : Lundi 18/10	CL ** : Lundi 25/10	CL ** : Lundi 15/11
ANGOULEME	CLT-FERRAND	ARRAS	NANCY
PP * : Lundi 15/11	PP * : Lundi 29/11	PP * : Lundi 13/12	PP * : <u>Lundi 31/1/2011</u>
CL ** : Lundi 22/11	CL ** : Lundi 6/12	CL ** : Lundi 20/12	CL ** : <u>Lundi 7/2/2011</u>

PP * = Pied-Produit CL ** = Client

CYCLE DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT Inter Entreprise 2010 - 2011

Pour les vendeurs et vendeuses en chaussures

**«UNE VENTE RÉUSSIE ET RENOUVELÉE NÉCESSITE PLUS QUE JAMAIS,
TROIS CONNAISSANCES ACTUALISÉES :
LE CLIENT, LE PIED, LE PRODUIT.»**

PROGRAMME DU CYCLE

- **Organisation** : Cycle de deux journées successives : deux lundis
- **Public concerné** : Tout personnel salarié (vendeur, vendeuse, gérant de magasin) du Commerce de Détail chaussure ou assimilé, motivé pour se perfectionner dans son relationnel avec la clientèle (priorité est donnée aux entreprises de moins de 10 salariés).
- **Objectif** : Développer le savoir, le savoir-faire, le savoir-être de chaque stagiaire. A l'issue du cycle, chaque participant devrait prendre conscience principalement :
 - qu'il ne doit pas se limiter, comme beaucoup de ses collègues, au SMIC de la communication : « le SBRAM » (Sourire, Bonjour, Regard, Au revoir et Merci.)
 - qu'il doit, vue la gamme de produits proposés, vendre et non distribuer. Un vendeur digne de ce nom doit vendre la paire de chaussures, et non se la faire acheter. **Durée : 7 heures par journée de formation**
- **Techniques d'animation** : Ce cycle ne sera en aucun cas un « one man show », il sera interactif. Avant chacune de leur prestation, les trois animateurs poseront des questions clés auxquelles les participants essayeront de répondre par écrit, dans un langage télégraphique. Transcrites sur un tableau papier, leurs réponses serviront de « fil rouge » pour chaque phase.

1 ère journée

sur « la connaissance du pied et du produit » Matin : « le pied » par Sandrine BESNARD

Le « bien chaussé » joue un rôle important sur le confort et la santé de chacun. La chaussure n'est pas seulement un article de mode. Une chaussure mauvaise ou mal adaptée, peut avoir un impact important sur le corps. C'est ainsi que l'on peut dire une fois encore que vendre une paire de chaussure n'est pas un acte banal !

Trois paramètres sont à prendre en considération et le vendeur joue un rôle important :

- 1^{er} paramètre : le plaisir esthétique, c'est pour l'essentiel le choix du client.
 - 2^{ème} paramètre : le confort du pied, et là le vendeur peut utilement intervenir.
 - 3^{ème} paramètre : dans le cas du pied de l'enfant, la chaussure joue un rôle important dans son bon ou mauvais développement.
- D'autres paramètres pourront être pris en considération (circulation, transpiration ...)

Après-midi : « le produit » par Marc LE ROUX

Afin d'éviter les lieux communs, déstabilisant pour les participants, l'intervenant s'efforcera de proposer des arguments techniques simples et pratiques, pour renforcer leurs compétences et leur savoir-faire. Les stagiaires sauront ainsi mieux faire face aux questions simples voire simplistes des clients, auxquelles il n'est pas toujours évident de répondre correctement.

Ces questions non exhaustives sont du type :

« Est-ce que le daim est une peau synthétique ? », « Pensez-vous que ces lanières soient assez solides ? », « Les surpiqures sur ce modèle vont-elles tenir à l'usage ? », « Ces semelles ne glissent-elles pas ? », « Est-ce qu'une semelle en cuir prend l'eau ? », « Le cousu sandalette est-il plus résistant que le cousu black ? », « Comment entretenir le nubuck ? », etc.

Par le jeu d'associations d'idées, les participant(e)s seront amené(e)s à poser d'autres questions.

Un polycopié de chacun des 2 modules sera remis à chaque stagiaire

Coût de la formation : 40 euros T.T.C. les 2 jours, déjeuners et supports d'animation compris.

Durée de la formation : 2 jours soit 14 heures

Conditions de participation : être obligatoirement adhérent aux AGEFOS et à jour de votre cotisation. De plus, le participant au stage devra être obligatoirement salarié de l'entreprise. Ces conditions très alléchantes, viennent de la Convention signée à travers une Commission paritaire comprenant les Syndicats de Salariés, la Fédération des Détaillants en Chaussure ; le financeur étant les AGEFOS.

Dérogation possible : Si ce type de stage vous intéresse et que vous ne cotisez pas aux AGEFOS, sachez que vous pouvez y participer de la manière suivante. En effet, l'URSSAF en début d'année vous prélève automatiquement autour de 60 euros qui vous donnent un budget de 800 euros pour la formation. Vous contactez l'AGEFICE de votre département qui se situe généralement à la C.C.I. Cet organisme vous fait parvenir un formulaire à compléter. Il faut que vous envoyez le programme et le devis de la formation. A la fin de celle-ci, MFC vous délivre une attestation de présence ainsi qu'une facture de la prestation que vous devez acquitter sur place soit : **400 euros H.T. déjeuners et guides compris.**

N'hésitez pas à me contacter pour en savoir plus ! ...

2 ème journée

sur «La connaissance actualisée du client»
par Michel FOURNEYRON

1 ère Partie

Trois interrogations sur la connaissance du client :

- 1 - A votre avis, quelles sont aujourd'hui les principales qualités d'un vendeur ?
- 2 - Quels sont les principaux types de clients aujourd'hui ? Comment sont-ils ? Comment les aborder ?
- 3 - Quels sont aujourd'hui les avantages et les contraintes du métier de vendeur ?

■■■■
NOUVEAU → Présentation de deux vidéos

- 1/ le mauvais vendeur
 - 2/ Les points forts et points faibles du e-commerce
- et discussion avec les stagiaires**
■■■■

2 ème Partie

1ère partie : la vente plaisir en cinq verbes d'or

- 1 - **Découvrir** : (5 besoins fondamentaux – 6 critères de satisfaction)
- 2 - **Comprendre** : (Les clients difficiles – 3 questions à poser)
- 3 - **Accueillir** : (Pourquoi ? Comment ?)
- 4 - **Vendre** (Vendre en 10 phases – réponses aux objections)
- 5 - **Fidéliser** : (Que faire pour retenir la clientèle ?)

2 ème partie : les 4 difficultés majeures du métier de vendeur

- 1 - Le traitement efficace et satisfaisant des réclamations
- 2 - Le service est consommé en même temps qu'il est produit
- 3 - Le service est un ensemble de prestations mais aussi une expérience
- 4 - Faire la différence entre les attentes et l'expérience

Conclusion – Orientations – Suivi éventuel

Un support d'animation sera remis à chaque stagiaire pour faciliter leur prise de note.