

AVANT - PROPOS



Le titre de ce nouveau Guide, destiné aux Equipes de vente, me semble très clair et très explicite. C'est du style : **«Vas plus loin, même si tu te crois arriver !»**

En effet, vendre un produit fini, pour ce qui vous concerne une paire de souliers, devient de plus en plus difficile.

Pourquoi ? Ce n'est :

- **ni à cause du pied**, une fois que l'on sait, depuis toujours, qu'il comprend 26 os, 500 nerfs etc.

- **ni des techniques de fabrication**, qui restent pratiquement les mêmes. Pour l'anecdote, il est sûr qu'il faut savoir, cela fera sourire, plusieurs lecteurs de ce Guide, que le daim utilisé pour la fabrication, est tout simplement une peausserie velours,

- **mais l'évolution du consommateur dans ses comportements.**

La liste est longue, non limitative et en perpétuel mouvement. Dans un passé, encore très récent, il suffisait ou presque, de connaître, comment se comporter avec une minette, une femme active, une mamie etc.

**Il est sûr de toute éternité,
qu'il faut aimer le produit et le client.**

A ce jour et plus encore demain, il faut, c'est impératif, prendre en compte et tenir compte, et cela va dans tous les sens, aussi bien, la tentation d'achats par Internet, le téléphone portable dans le point de vente, la médiatisation exacerbée, la morosité cultivée par les différents médias, j'en passe et des meilleurs...

ATTENTION ! Faites l'acquisition de ce guide que si vous ne pouvez participer à l'une de 8 journées de formation proposées en 2011/12 . En effet il sera remis à chaque participant lors du stage.

C'est ainsi que le SOFT, comme je l'appelle, dans mes précédents guides, ainsi que dans les stages de vente, à savoir les hommes et les femmes qui travaillent dans le magasin, **doit avoir impérativement les arguments et les attitudes adéquates.**

En un mot, si le savoir, une fois acquis reste constant ou presque, le savoir faire et le savoir être, doivent être perfectionnés d'une manière constante et régulière, au risque de voir le Chiffre d'affaires stagné voire baissé.

Un Capital Humain motivé et bien dans sa peau : C'est ce qui fait vendre !

C'est tout l'enjeu de ce Guide qui traite de 10 thèmes majeurs et d'actualité.

ATTENTION ! C'est voulu, donc pas étonnant, que pour certains thèmes évoqués, vous retrouviez des redites mais présentées différemment. C'est pour finir de vous convaincre, au cas où ?...

UTILISATION DE CE GUIDE

Comme à chaque fois, il peut être utilisé de deux manières différentes :

1 - Lors d'un stage : "inter entreprise".

Ce document servira de «fil rouge» pour les 9 sites de formation proposés pour 2011 et 3 pour début 2012. Il vous évitera de prendre des notes : ce n'est ni votre métier, ni votre formation. Au contraire, c'est tout l'intérêt d'un perfectionnement. Vous êtes plus libre pour vous exprimer, parler de votre quotidien.

2 - Après un stage ou en simple lecture :

Vous aurez toute liberté de relire ce guide dans votre entreprise, soit thème après thème, soit en vous focalisant, sur un thème, qui attire plus particulièrement votre attention.

Le ou la chef d'entreprise, le ou la gérant(e), le ou la premier(e) vendeur(se) peuvent, selon leur disponibilité, réfléchir avec vous et vos collègues, sur tel ou tel point, afin d'améliorer, corriger ou conforter leur relationnel avec le client.

LA FORME DE CE GUIDE

J'ai recherché avant tout le fonctionnel. J'ai voulu établir à travers ce document écrit, un support simple et lisible. J'ai essayé d'utiliser des verbes et des mots de tous les jours.

J'ai rajouté une fois encore 4 annexes, qui me paraissaient nécessaires. Elles traitent de marketing, de gestion et de l'entretien du produit.

J'ai délibérément laissé la page de gauche vierge, afin de permettre une prise de notes, de remarques ou autres résolutions personnelles sur les thèmes évoqués.

AU-DELÀ DE CE GUIDE:

Bien que ce support d'animation d'une trentaine de pages, ait l'ambition une fois encore de couvrir le maximum de vos besoins et de vos attentes, **il faut, pour être conscient et honnête, que le lire et le relire, demeurera quand même insuffisant ! ...**

Certaines vont même dire ou penser que plusieurs thèmes, elles les connaissent. Tant mieux ! Cela va les rassurer. Les appliquent-elles à bon escient ? D'autres réflexions moins connues, vont les faire réfléchir voire changer d'attitudes. C'est cela le perfectionnement.

Quoiqu'il en soit : De l'appétit et de la motivation s'il vous plaît ! Les défaitistes, les "Saint Thomas" ne sont toujours pas d'actualité ? ... Je suis toujours preneur des expériences bonnes et même mauvaises de chacun. C'est cela la formation d'adultes et l'interactivité.

Bonne remise en cause ! ...

email : michel.fourneyron@wanadoo.fr

Site Internet : www.mfchaussure.com

Organisme de formation enregistré sous le n°82420138242
auprès du Préfet de la Région Rhône Alpes
SIRET N°51287884400012 – Code APE- NAF : 7022 Z

