



MARKETING FORMATION CONSULTATION

# Comment manager votre boutique Aujourd'hui et demain ? ...

**LE VENTOUX**  
11 rue de Lougansk  
42100 - SAINT-ETIENNE  
Tel/ Fax : 04 77 32 85 78  
Portable : 06 11 75 03 56

email : [michel.fourneyron@wanadoo.fr](mailto:michel.fourneyron@wanadoo.fr)

site Internet : [www.mfchaussure.com](http://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

SARL au capital de 1000 €

## AVANT - PROPOS

Face à l'insécurité, la morosité, l'attentisme, l'individualisme renforcé, prendre des responsabilités aujourd'hui, n'est ni évident, ni très engageant.

C'est ainsi, que, le poste de manager, je ne dirai pas de « manageuse » pour les dames ou demoiselles, cela ne sonne pas bien, est de moins en moins une question d'âge, mais beaucoup plus de compétence. Cette dernière est la résultante, d'une somme d'expériences bonnes et mauvaises.

Etre manager, ce n'est pas seulement une fonction, un titre, une rémunération substantielle, c'est avant tout, avoir la capacité d'animer une équipe d'humains, avec leur âge, leur histoire, leurs points forts, mais aussi leurs points faibles.

Il y a deux manières extrêmes de mener une équipe, ou si vous préférez, de gérer du "capital humain", soit en étant très directif, soit au contraire en étant très laxiste. L'Histoire nous révèle que la dictature comme l'anarchie, finissent dans la plupart des cas, très mal. Je pense que, **pour être un bon manager, il faut en permanence "naviguer, conduire, diriger" entre ces deux tendances extrêmes.** Et, contrairement à ce que l'on pense, ce type de comportement n'est ni simple, ni facile. En effet, il faut avoir le souci constant des personnes et des événements. Adopter une telle attitude, ce n'est sûrement pas jouer dans la facilité.



## LE PORTRAIT ROBOT DU MANAGEUR AUJOURD'HUI et DEMAIN

*Adopter aujourd'hui, et qui plus est, demain, cette stratégie de la "demi-mesure" est à mon sens la plus adaptée, et la plus efficace, mais, comme dit précédemment, pas la plus facile, d'où l'idée de rédiger ce Guide. Son idée de le publier rapidement a été renforcée et validée, à la suite de plusieurs stages demandés sur ce thème par plusieurs de vos collègues. D'après les questionnaires d'évaluation de fin de séminaire, les responsables de magasin que ces confrères appellent « managers », ont apprécié le contenu.*

**Le Manager**, je serai presque tenté de dire péjorativement, est "un mouton à cinq pattes". En fait, il ou elle doit être **un ou une véritable chef d'orchestre**. Pour exercer leurs fonctions, il ou elle sont obligés nécessairement de posséder et de cultiver **LES TALENTS**, mais aussi **LES COMPETENCES** suivantes :

- L'ENTHOUSIASME
- **TROIS TALENTS DE BASE** : - L'OPTIMISME  
- LE POSITIVISME
- **DES COMPETENCES ALLANT** : - vers l'humain  
**DANS TROIS DIRECTIONS** - vers le produit  
- vers le magasin

*Il est évident, et l'expérience le prouve, qu'il est plus facile de gérer un produit et mettre en valeur sa boutique, même si pour le produit cela exige une grande rigueur à savoir éviter entre autres, des erreurs venant le plus fréquemment de la caisse, d'erreurs de réception, d'erreurs de transferts de marchandises ...*

*En effet, vous, en tant que manager d'équipe, moi-même, à travers mes visites sur le terrain, nous n'avons jamais entendu, chacun de notre côté et à notre manière, un produit « râler » ou faire dans l'affectif.*

*Certes, un article arrive :*

*- soit à être mal identifié (pied droit, pied gauche) mal étiqueté (pointure, prix), mal affecté par le jeu des transferts, dans telle ou telle boutique etc.*

*- soit à se démoder, se défraîchir et ne pas toujours posséder un bon rapport qualité/prix/service ; mais à terme, on arrive dans la plupart des cas à "rentrer dans ses sous".*

*A mon sens, vu la tendance générale à la banalisation du produit, **l'humain passe aujourd'hui devant le produit. C'est le plus délicat à gérer, mais, c'est en agissant sur celui-ci, qu'à terme se fera la différence. En outre, il est plus passionnant et plus valorisant de s'occuper de l'humain que du produit. Faut-il, bien évidemment, en connaître les enjeux et surtout en avoir la volonté ! ?...***

## TABLE DES MATIERES

	Pages
Avant propos .....	3
Le portrait-robot du manager aujourd'hui et demain .....	3



### 1ERE PARTIE : LES 5 CONDITIONS POUR LE BON FONCTIONNEMENT DE VOTRE BOUTIQUE ..... 5 À 8

1. Pourquoi le Client vient-il ou ne vient-il pas dans votre boutique .....	5
2. Faites-vous partie des « Ah Oui ! » ou des « Ah Ouais » ! ?.....	5
3. Etes-vous conscient qu'il est de plus en plus délicat de vendre un produit fini ? .....	6
4. Votre zone de chalandise est-elle suffisante pour faire tourner correctement votre boutique ?.....	6
5. Connaissez-vous l'interface constituée par le stock, les achats et les clients ?.....	6

TEST N°1 – Savez-vous reconnaître vos points forts et vos points faibles ?.....	9
TEST N°2 – Etes-vous prêts à déléguer ?.....	10



### 2 EME PARTIE : A LA RENCONTRE DE L'HUMAIN..... 12 A 35

#### A - VOTRE ÉQUIPE DE VENTE.....12 À 29

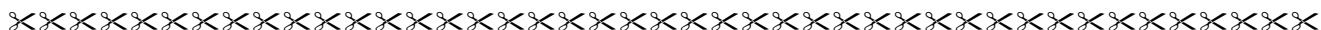
1. Résoudre un problème .....	12
2. Informer et s'informer .....	14
3. Motiver son équipe.....	17
4. Les 2 comportements de management à adopter aujourd'hui.....	20
5. 4 recettes simples et efficaces pour manager moderne.....	23

#### B - VOS CLIENTS..... 30 À 35

1. 4 portraits-types de clients .....	30
2. 8 types de clients difficiles .....	31
3. Ne tombez plus en panne d'arguments ! .....	32



### CONCLUSION : *LES 10 SIGNES MAJEURS DEMONTRANT QUE VOTRE ÉQUIPE EST EN PERTE DE VITESSE*



## BON DE COMMANDE

NOM..... Prénom.....

Entreprise.....

Rue.....

Ville.....Code Postal.....

Tel.....Fax.....

Adresse email.....@.....

désire acquérir le Guide de 36 pages :

### **COMMENT MANAGER VOTRE BOUTIQUE**

#### **AUJOURD'HUI et DEMAIN ? ...**

*pour le prix de 40 Euros T.T.C.*

joint un chèque d'un montant de 40 euros (T.V.A. 5,5%) frais d'envoi compris à l'ordre de :

**Marketing Formation Consultation**

Le Ventoux

11, rue de Lougansk 42100 – SAINT-ETIENNE

recevra par retour de courrier, le "Guide" avec la facture acquittée.