****

**MANUEL**

**DE**

**VENTE**

**Mission de la vendeuse**

**LA TENUE**

- La vendeuse porte la tenue du magasin : t-shirt, chemise...

- Attention les sous-vêtements ne doivent pas être apparents… même lorsqu’on se baisse.

- Les chaussures doivent être fermées, antidérapantes. Pas de chaussures en toile, privilégier le cuir plus résistant en cas d’accident (exemple : couteau qui tombe sur le pied)

**- Les cheveux doivent être attachés sans mèches qui dépassent.**

- Le maquillage doit être passe-partout, discret. Le vernis à ongles est interdit, sauf le transparent.

- Les bijoux sont retirés seule l’alliance est autorisée.

- Dans la mesure du possible, les piercings voyant doivent être enlevés.

**MISSION**

- Quelque soit sa mission, la vendeuse est ponctuelle. Elle prend son service à l’heure et en tenue de travail.

**- La vendeuse véhicule l’image de la boutique, elle doit donc être souriante, polie et aimable.**

**- La vendeuse est force de proposition et de conseil envers le client.**

- La principale mission est la vente et l’encaissement des produits

- La vendeuse à la charge de la mise en place des produits

- Elle vérifie que le magasin soit toujours bien achalandé

- Elle s’occupe du nettoyage tout au long de la journée et à la fermeture : vitrines, sols, micro-onde/toaster, machine à paninis, machine à café, poussières sur les meubles, sur les menus board, panetière, plonge, éventuellement vestiaires, vider les poubelles…

**LA VENTE**

* Dès la prise de service, affichez votre plus beau sourire que vous garderez jusqu’à la fin de votre service.
* L’amabilité est la base
* « Le client est roi »
* Dès qu’un client entre dans le magasin, la vendeuse regarde le client et la salue : « **Bonjour Madame/ Monsieur** »

Attention : Toutes les personnes (vendeuses, préparateurs…) présentes au magasin/dans l’espace vente doivent saluer le client.

* Si la vendeuse est disponible, elle va voir le client et suit la procédure ci-dessous
* Si la vendeuse est occupée (nettoyage, mise en place de produits…), elle signale au client qu’elle arrive : **« Je suis à vous dans un instant »,** ainsi le client se sent considéré et n’a pas l’impression d’attendre par négligence de la vendeuse. Il faut aller servir le client le plus rapidement possible.

**La procédure de vente :**

**CAS 1**

* Client : « je voudrais……… »
* Vendeuse : « **Avec ceci** Madame/ Monsieur ? »
* Client : « ce sera tout »
* Vendeuse : « **MERCI** », « x **€ S’il vous plait** Madame/ Monsieur », « Merci, Bonne journée (bon appétit, bon week end…) Au revoir Madame/ Monsieur »

**CAS2**

* Client : « je ne sais pas je regarde, j’hésite…. »
* La vendeuse doit proposer son aide et être force de propositions et conseils:
	+ Client : « j’ai un petit creux mais je ne sais pas ce que j’ai envie »
	+ Vendeuse : « vous êtes plutôt salé/ sucré » « vous préférez le chocolat/ les fruits ? »
	+ Client : « qu’est ce que vous me conseillez ? »
	+ Vendeuse : proposez en priorité les produits destinés à la casse le soir même exemple : les tartelettes aux fruits, proposez également les nouveautés pour montrer que le magasin bouge, que nous sommes toujours en quête de saveur et de satisfaction client.
* Vendeuse : « **Avec ceci** Madame/ Monsieur ? »
* Client : « ce sera tout »
* Vendeuse : « **MERCI** », « x **€ S’il vous plait** Madame/ Monsieur », « Merci, Bonne journée (bon appétit, bon week end…) Au revoir Madame/ Monsieur »

**LA VENTE DES FORMULES**

Lorsqu’un client souhaite un produit « salé » type sandwich, salade, à toaster… Il faut impérativement proposer sous forme de formule, être force de proposition et tenter de faire une vente additionnelle

* Client : « je voudrais un sandwich »
* Vendeuse : « est ce que vous souhaitez la formule boisson et dessert ?
* Client : « oui »
* »Avec **ceci** Madame/ Monsieur ? »
* Client : « ce sera tout »
* Vendeuse : « **MERCI** », « x **€ S’il vous plait** Madame/ Monsieur », « Merci, Bonne journée (bon appétit, bon week end…) Au revoir Madame/ Monsieur »

ATTENTION :

- on dit « Avec ceci » et pas « ce sera tout »

- Toujours proposer des produits additionnels tels que boissons et desserts pour faire des formules complètes…

**LES SERVICES CLIENTS**

- Avec la vente de salade : proposer un sachet avec les couverts, la serviette, le sachet de vinaigrette, un petit pain

- Proposer paille et/ou gobelet avec la boisson

- Donner systématiquement une serviette avec un produit salé

**LES VENTES EN LOTS**

Les clients sont très attentifs à la vente par lot tels que 3 +1, tout peut se vendre en lot mais plus particulièrement :

- le pain exemple : 3 baguettes achetées la 4ème offerte

- les petits pains : exemple : 5 achetés le 6ème offert

- les minis viennoiseries (mix) : exemple: 4 achetées la 5ème offerte

- les cannelés : exemple : 4 achetés le 5ème offert

- les madeleines : exemple : 4 achetées le 5ème offerte

- les croissants et pains au chocolat (ne pas les mixer) exemple : 3 croissants ou pains au chocolat achetés le 4ème offert

**Conseils pour la prise de commande**

Il faut noter **lisiblement**:

* La date
* L’heure à laquelle le client vient chercher ses produits
* Le détail de la commande
* Le nom du client
* Le numéro de téléphone client
* Si le client a payé ou non « Payé » ou « NP » (non payé)

Attention il est préférable de demander un paiement à la commande.

* Signaler aux préparateurs la commande
* Accrocher la commande dans le labo