

COMMENT CONCEVOIR UNE OPERATION CLIENT OU VISITE MYSTERE ?

1 définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

<p>Données générales sur le point de vente/contact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du parking • Propreté extérieure et intérieure • Présence des supports d'information et promotionnels • Signalétique <p>Accueil/vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Sourire et regard • Posture et comportement général • Tenue vestimentaire • Niveau d'assistance • Courtoisie • Découverte des besoins et reformulation • Propositions et argumentation • Réponses aux objections • proposition de produits complémentaires • Proposition carte de fidélité • Conclusion 	<p>Rapidité de service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps d'attente dans les queues • Nombre de personnes dans les queues • Temps de service • Temps total <p>Connaissance des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des procédures et instructions • Explication sur les produits • Conseils • Recommandations vers ventes additionnelles • Amabilité <p>L'attractivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau sonore • Vitrine • Horaires d'ouverture
--	---

2 il faut ensuite rédiger un scénario (exemple « accueil/vente »)

« ..la cliente entre dans le magasin et se dirige vers les pantalons. Elle hésite, cherche, et semble hésiter. Finalement elle choisira un modèle Elle souhaite également acheter un chemisier. Elle hésite, cherche et finalement choisira un modèle. Elle passe en cabine d'essayage. Le chemisier se révèle trop petit. Elle veut la taille au dessus. L'ensemble (pantalon + chemisier) ne lui convient pas. Elle repose les 2 articles et sort du magasin... »

3 il faut ensuite adapter une « grille d'observations détaillée » au scénario avec des questions à échelle « 0,1,2,3 » (difficiles !) ou fermées (OUI/NON)

ACCUEIL		
Si une conseillère est disponible elle vous aborde en moins de 3 minutes	0	1
Au premier contact la vendeuse est aimable et engageante et vous accueille par « Bonjour Mr ou Mme », vous regarde et sourit		
La conseillère débute-t-elle par une phrase introductive « Que puis-je faire pour vous » ?)		
La tenue du personnel est conforme aux normes du réseau		
DECOUVERTE		
La conseillère vous pose des questions ouvertes pour découvrir vos besoins		
....		
LE PASSAGE EN CAISSE		
.....		



4 Mettre place une grille barème pour CHAQUE question

Exemple

Si une conseillère est disponible elle vous aborde en moins de 3 minutes	0 Si plus de 3 minutes	1 Si moins de 3 minutes
--	---------------------------	----------------------------

....

La conseillère vous pose des questions ouvertes pour découvrir vos besoins	0 Si questions fermées ou si la vendeuse propose d'entrée un article	1 Si le questionnement est ouvert QQOQCP sur ou moins 3 questions
--	---	---

.....

Proposition carte de fidélité	0 Si aucune proposition	1 Si proposition
-------------------------------	----------------------------	---------------------

5 formation du client-mystère (il faut lui dire QUAND et lui montrer COMMENT remplir la grille d'évaluation)

6 Faire la visite

7 Remplir le questionnaire immédiatement après la visite

Remarque :

Vous pouvez être plus ambitieux

- en utilisant des questions à échelle sur 4 niveaux

Au premier contact le vendeur est-il aimable et engageant	0 Si le vendeur ne vous salue pas ou ne vous regarde pas	1 Si le vendeur vous salue machinalement et fait peu d'effort	2 Si le vendeur vous salue avec amabilité	3 Si le vendeur vous salue avec amabilité et vous propose son aide « que puis-je faire pour vous ? »
---	---	--	--	---

- en mesurant plusieurs thèmes tels que « les données générales sur le point de vente », « l'attractivité », « le personnel », « le magasin » (poissonjaune63)

