

CLASSE « HORS LES MURS »



À l'hypermarché « E. Leclerc » de Foix

Activité 4a : animer et gérer l'espace commercial

BacPro MCV - Compétences

Assurer les opérations préalables à la vente

- Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises
- Étiqueter les produits et les sécuriser
- Veiller à la gestion des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène

Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle

- Implanter les produits selon une logique commerciale
- Vérifier l'étiquetage et la mise en valeur des produits
- S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon
- Accueillir, informer et orienter le client
- Mettre en place la signalétique
- Participer à l'agencement de la surface de vente
- Aménager la vitrine ou le rayon
- Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité

Le contexte professionnel

Vous êtes affecté au rayon « Bazar » sous la responsabilité de Mme Da Costa.
Voici les consignes données à l'oral ce jour en salle de réunion.

Nous devons réorganiser le rayon « Bazar » sur le thème de la Saint-Valentin en alliant praticité et esthétique.

La signalétique dans le rayon et dans l'hypermarché devra être revue pour s'adapter à cette fête. Les ILV (Informations sur le Lieu de Vente) et les PLV (Publicité sur le Lieu de Vente) devront être actualisées.

Afin de respecter la règle des 3 P (rayons Pleins, Propres et Prix affichés), les rayons devront toujours être réapprovisionnés pour éviter les ruptures de stock.

Par conséquent, dès votre arrivée, vous devrez vous rendre en réserve, afin d'aider à réceptionner, contrôler et stocker les marchandises.

Vous devrez étiqueter les produits, les sécuriser et les mettre en rayon selon une logique commerciale.

Vous devrez veiller également à respecter les règles d'hygiène et de sécurité (rayons propres, débarrasser l'allée des cartons qui l'encombrent, vérifier l'état de la gondole, etc.)



Activité 1- CONSEILLER ET VENDRE

BacPro MCV - Compétences

Réaliser la vente dans un cadre omnicanal

- Prendre contact avec le client
- Découvrir, identifier et analyser les besoins du client, ses motivations et ses freins éventuels
- Reformuler les besoins du client
- Présenter les produits

Réaliser la vente dans un cadre omnicanal

- Conseiller le client en proposant une solution adaptée
- Argumenter
- Réaliser une démonstration le cas échéant
- Répondre aux objections du client
- Proposer les services associés

Vous êtes affecté(e) à l'espace « [Hypermédia](#) » sous la responsabilité de M. X. aux rayons « Informatique, tablettes » et « Smartphones et Téléphonie ».



Les consignes ont été communiquées par M. X, en salle de réunion, dès le départ de l'expérimentation

« Vous avez en votre possession les fiches produits, choisies par vous, et étudiées en cours.

Vous devez accueillir le client, découvrir, identifier et analyser ses besoins, ses motivations et ses freins éventuels.

Vous lui présenterez alors un ou plusieurs produits, le conseillerez, argumenterez, répondrez à ses objections et éventuellement réaliserez une démonstration. Attention : les clients seront d'ores et déjà en possession du catalogue de « la semaine des bonnes affaires High Tech » et auront, sans doute, identifié un ou des produits dans les gammes proposées.

Ensuite, si vous concluez la vente, vous essayerez de proposer un service associé ou une vente additionnelle.

N'hésitez pas à revenir vers moi en cas de difficultés ou de questions »



Activité 2- ACCUEIL MULTICANAL (information, orientation et conseil)

Extrait du référentiel BacPro Métiers de la Relation Clientèle MRC

Compétences pré-requises

Gérer simultanément les activités	Identifier la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande
Recenser et prioriser les activités	
Organiser ses activités en coordination avec l'équipe	Traiter la demande
Repérer et gérer les aléas	Identifier et mobiliser les ressources utiles Apporter une réponse adaptée
Prendre contact avec le public	
Identifier le public et repérer ses caractéristiques	Construire une réponse adaptée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement
Recevoir le visiteur	

Vous êtes affecté à [l'Accueil](#) sous la responsabilité de Mme Y. **Les consignes ont été communiquées par Mme Y, en salle de réunion, dès le départ de l'expérimentation.**



Préambule : L'hypermarché « Leclerc » a fait l'objet d'une intervention en cours du Directeur de l'hypermarché et d'une analyse par l'enseignant, afin de connaître la structure, les produits et les services proposés.

Dès votre arrivée, vous devrez prendre en charge le standard de 8h à 10h.

Vous avez à votre disposition l'organigramme de l'hypermarché « Leclerc », le plan du magasin et la charte de l'accueil.

Votre activité consistera à accueillir, informer, orienter le client et traiter sa demande pour lui apporter une réponse adaptée.

Les questions et les demandes des clients sont diverses (promotion en cours, carte de fidélité, catalogue, retour d'un produit, échanges, distribution de papiers cadeaux, de jetons pour les « caddies », de monnaie...). L'objectif est d'améliorer la satisfaction du client.

Vous êtes également chargé de recueillir ses réclamations, de l'accompagner lors du retrait des commandes.

Les hypermarchés « Leclerc » se lancent dans une nouvelle politique de communication grâce à l'application « [Mon E.Leclerc](#) » téléchargeable sur le téléphone portable.

Par conséquent, lorsqu'un client récupérera un catalogue papier, vous devrez lui expliquer les modalités de cette nouvelle application.

