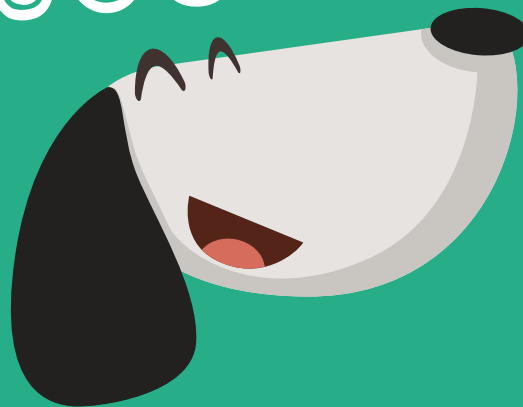


Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE



**Attirer les clients...
et les garder contents!**

Thème 7 : La vente et le service à la clientèle

**3^e cycle
du primaire**

**LA GRANDE
JOURNÉE
DES PETITS
ENTREPRENEURS**



BONJOUR ET BIENVENUE

dans le Parcours de La grande journée!

Organisée depuis juin 2014, **La grande journée des petits entrepreneurs** est l'occasion pour les jeunes de 5 à 17 ans de fonder leur petite entreprise d'un jour, dans une ambiance festive.

Afin de permettre aux jeunes d'aller plus loin dans la préparation de leur projet entrepreneurial, nous avons créé le **Parcours de La grande journée**.

Il s'agit d'une série de thématiques qui vous sont offertes gratuitement sur notre site internet, grâce au soutien de Desjardins.

Il est possible d'obtenir chaque thématique individuellement, selon les besoins ou par blocs de thèmes stratégiquement regroupés. Les jeunes peuvent préparer leur entreprise à leur rythme et à leur image, développant ainsi leur créativité, leur débrouillardise et leur persévérance.

Les adultes qui accompagnent les jeunes (parents, professeurs, éducateurs, etc.) ont accès à des **fiches Astuce**, remplies de trucs et conseils!

Rendez-vous sur notre site pour ne rien manquer : petitsentrepreneurs.ca/apprendre



Le parcours
DE LA GRANDE
JOURNÉE

Soutenu par



En collaboration avec



DONNER UN EXCELLENT SERVICE

«Le client a toujours raison» est une expression très connue. Ce qu'elle signifie, c'est qu'il est important de donner un excellent service à la clientèle, peu importe l'humeur, l'attitude et les questions du client.

Certaines personnes sont très bavardes, d'autres resteront silencieux. Certains clients auront beaucoup de questions, d'autres achèteront sans même demander le prix!

Demande à tes amis de jouer au client mystère afin de t'exercer à présenter ton produit et à répondre à des questions. Ils peuvent même pratiquer leurs talents d'acteurs en imaginant qu'ils sont quelqu'un d'autre!

CLIENT MYSTÈRE	SON AVIS PAR RAPPORT À MA PRÉSENTATION	MA CAPACITÉ À RÉPONDRE À SES QUESTIONS	CE QUE J'AI À AMÉLIORER

Si un client est désagréable, n'hésite pas à demander immédiatement l'intervention d'un adulte afin de régler la situation.

ET SI ÇA N'ALLAIT PAS?

Avoir une entreprise, c'est aussi faire face à des problèmes, à des difficultés... et trouver des solutions! Imagine quelques solutions pour les problèmes suivants (fais-toi aider par un ami ou un adulte au besoin).

Pense à d'autres situations qui pourraient arriver et inscris-les au bas de la liste.

Personne ne se présente à ton kiosque	
Les personnes qui se présentent n'achètent pas	
Mon produit se brise facilement	
Je manque de produits parce qu'il se vend trop rapidement ou je n'en ai pas produit suffisamment	
Je manque de monnaie dans ma caisse	
Il y a beaucoup de clients et j'ai de la difficulté à répondre à tout le monde	
Je dois prendre une pause et je ne veux pas laisser mon kiosque sans surveillance	

Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE

Prenez votre projet en photo et
partagez-le sur vos médias sociaux



#leparcoursdelagrandejournée

