

Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE



Attirer les clients... et les garder contents!

Thème 7 : La vente et le service à la clientèle

**1^{er} cycle
du secondaire**

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





COMMUNIQUER AVEC TA CLIENTÈLE

Ta vision positive et ta motivation sont des éléments importants pour la promotion de ton entreprise. Une personne sera plus enclue à encourager ton projet, à acheter ton produit ou utiliser ton service si elle sent ton engouement, ta passion pour celui-ci!

Il est donc important que tu t'habitues à discuter avec des clients potentiels, et ce avec passion et enthousiasme, peu importe la personnalité de ceux-ci. En thème 4, tu as créé ton pitch de vente. Il faut maintenant t'exercer à parler de ton projet, à répondre aux questions que peuvent avoir les clients, et à conserver une attitude professionnelle face aux gens désagréables.



LE CLIENT PARFAIT

Être un «bon client» peut vouloir dire un paquet de choses!

Qu'est-ce qu'un bon client pour toi?

.....
.....
.....

Bien qu'il y ait beaucoup de «bons clients», il y en a aussi qui te présenteront des défis supplémentaires!



Dans la grille ci-dessous, tu retrouveras différents types de clients. Demande à un parent ou un ami de «jouer au client» avec toi pour chacun des types suivants.

Pratique-toi à présenter ton produit/service et à interagir avec ces types de clients. Note ce que tu fais bien et ce que tu as à améliorer dans ton approche.

Voici différents types de clients	Description	Astuce	Ce que j'ai bien fait	Ce que j'ai à améliorer
L'indécis	Il regarde, aime le produit / est intéressé par le service, mais est incapable de décider ce qu'il veut et d'acheter.	Dis-lui le choix que toi, ou quelqu'un semblable au client a fait ou ferait. Ex. : Ma mère a choisi celui-ci et elle l'adore!		
Le «questionneur»	Il pose des questions, puis encore des questions...	Dis-lui que tu es impressionné par son intérêt pour ton produit ou service et que tu es certain qu'il l'appréciera maintenant qu'il en sait plus.		

Voici différents types de clients	Description	Astuce	Ce que j'ai bien fait	Ce que j'ai à améliorer
Le négatif	<p>Il pose des questions, puis encore des questions...</p> <p>Il critique certains aspects (qualité, quantité, couleur, mode de fabrication, prix, etc.)</p>	<p>Demande-lui de faire ses recommandations sur ton produit ou service par écrit. Certaines personnes aiment donner leur avis, mais n'achèteront pas. Il faut parfois laisser tomber et ne pas trop investir d'énergie sur des clients trop négatifs.</p> <p>Ex. : Voici mon adresse courriel, j'aimerais beaucoup que vous m'aidez à améliorer mon produit ou service en me faisant vos commentaires par écrit.</p>		
Le «pas content»	<p>Il a acheté, mais n'est pas heureux pour une raison ou pour une autre.</p>	<p>D'emblée, offre tes excuses, peu importe la raison de son mécontentement. «Le client a toujours raison» comme le dit l'adage. Essaie d'offrir une solution : produit de remplacement, remboursement, rabais, cadeau...</p> <p>Ex. : Oh, toutes mes excuses! Je vois que votre achat avait un défaut de fabrication. J'en suis vraiment désolé. Je vous offre de le remplacer ou de vous le rembourser.</p>		

Voici différents types de clients	Description	Astuce	Ce que j'ai bien fait	Ce que j'ai à améliorer
Le négociateur	Il négocie le prix ou la quantité avant d'acheter	Certaines personnes aiment négocier. Tu as le choix de le faire ou de dire que ton prix est fixe. N'oublie pas de mettre en lumière la valeur ajoutée de ton produit (écologique, fait main, naturel, santé, etc.) pour en souligner la valeur et donc le prix.		
Le silencieux	Il regarde ton produit, écoute ta présentation, mais ne dit rien.	Fais comme si de rien n'était! Certaines personnes sont plus gênées, mais cela ne veut pas dire qu'elles n'ont pas d'intérêt pour ton produit ou service.		



QUEL GENRE DE CLIENT ES-TU?

Maintenant que tu connais différents types de clients, quel type de client crois-tu être?

- Le bon client qui est poli et achète habituellement le produit ou le service si celui-ci répond à ses besoins?
- L'indécis?
- Le «questionneur»?
- Le négatif?
- Le «pas content»?
- Le négociateur?
- Le silencieux?
-





QU'AS-TU À AMÉLIORER EN TANT QUE CLIENT?

.....
.....
.....

Être entrepreneur nous rend plus conscients des enjeux du service à la clientèle. Ce n'est pas une tâche facile que de bien présenter son produit ou service avec le sourire quand les clients n'ont pas les réactions désirées. Il faut donc aussi s'efforcer d'être de meilleurs clients pour les autres entrepreneurs.

Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE

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

#leparcoursdelagrandejournée

