

# Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE

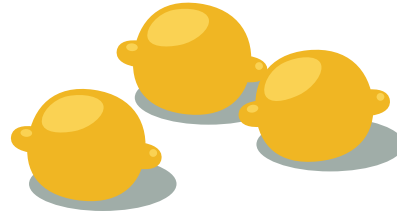


## Attirer les clients... et les garder contents!

**Thème 7** : La vente et le service à la clientèle

**2<sup>e</sup> 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](http://petitsentrepreneurs.ca/apprendre)



Le parcours  
DE LA GRANDE  
JOURNÉE

Soutenu par



En collaboration avec





# VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Avoir un bon produit ou offrir un merveilleux service, c'est très bien, mais encore faut-il que le service à la clientèle soit tout aussi fantastique! T'est-il déjà arrivé de ne pas acheter quelque chose que tu voulais vraiment à cause du service? Parce que l'employé n'était pas souriant et gentil? Ou parce que le site web n'était pas simple et convivial?

**Note un exemple d'une situation où tu as reçu un service à la clientèle insatisfaisant en complétant la grille :**

<b>ENTREPRISE</b>	<b>CE QUI S'EST PASSÉ</b>	<b>CE QUE TU N'AS PAS APPRÉCIÉ</b>	<b>TA RÉACTION</b>	<b>CE QUE TU AURAS AIMÉ VIVRE COMME EXPÉRIENCE</b>

# PLUSIEURS ENTREPRISES ONT DES NORMES STRICTES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE.

## Par exemple :

- L'employé doit saluer le client dès son arrivée en boutique
- L'employé doit questionner poliment le client sur ses besoins
- L'employé doit présenter certains produits avec des termes spécifiques
- L'employé doit remercier et saluer le client lorsqu'il quitte la boutique
- Etc.

**Lorsque tu représentes ta propre entreprise, il est souvent plus facile de la présenter à des clients potentiels et de vanter les mérites de ton produit ou service.**

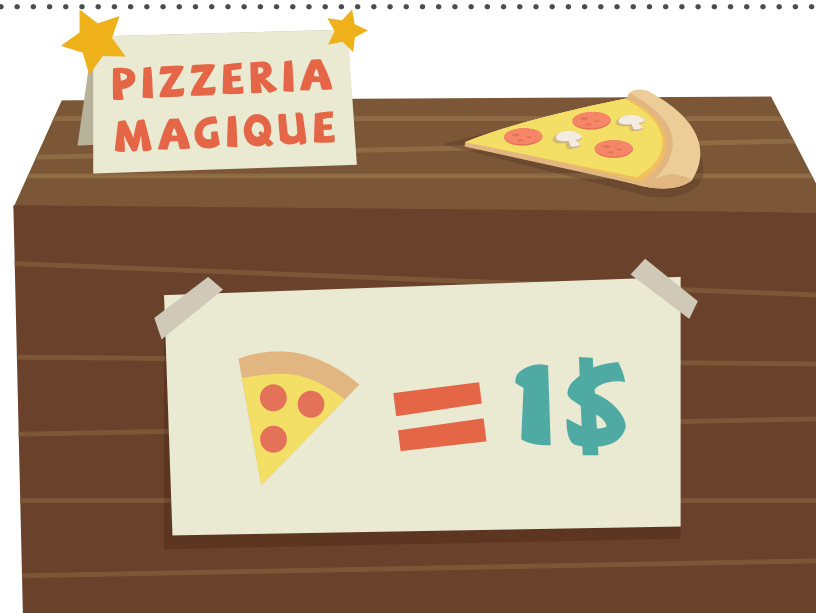
Il est tout de même important d'établir d'avance comment tu présenteras ton produit ou service, de t'exercer à attirer la clientèle et de la motiver à consommer ton produit ou service.



Pour chaque étape de la vente en personne, planifie ce que tu diras.  
Tu pourras utiliser ce plan si tu as des employés, afin de les outiller à bien accueillir les clients.

<b>Accueil</b>	Ex. : Bonjour! Vous allez bien?	
<b>Question d'ouverture (en lien avec le produit/ service)</b>	Ex. : Avez-vous la dent sucrée? Avez-vous un chien? Avez-vous le temps et l'énergie pour lui faire faire de belles longues promenades comme il le mérite? Faites-vous du compostage?	
<b>Présentation de produit</b>	Ex. : Mon entreprise fait des biscuits santé / offre un service de promenade de chien / ramasse des matières compostables	
<b>Valeurs ajoutées</b>	Ex. : Ce sont des biscuits au chocolat délicieux à base de purée de pomme, faits à la main! / Nous adaptons nos promenades à chaque type de chien et à votre horaire / Nous sommes une entreprise écoresponsable et une solution économique pour votre engrais de platebandes.	
<b>Essai</b>	Ex. : Aimerez-vous goûter? (morceau de biscuit en dégustation) / Je vous offre un petit sac de composte	

<p><b>Offre (prix, quantité, etc.)</b></p>	<p>Ex. : Les paquets de 4 biscuits sont à 6 \$ et les paquets de 8 à 10 \$ / Nous offrons des contrats de 1 promenade par semaine à 15 \$ ou 2 pour 25 \$ / Pour 5 \$, nous ramassons vos matières compostables une fois par semaine et vous donnons 1 petit sac</p>	
<p><b>Incitatif à l'achat</b></p>	<p>Ex. : Aujourd'hui seulement, à l'achat de 2 paquets de 8 biscuits, nous remettons 2 \$ à une bonne cause / Je vous remets un coupon rabais de 5 \$ valide sur votre première réservation de promenade.</p>	
<p><b>Fermer la vente</b></p>	<p>Ex. : Je vous prépare un sac de biscuits? / Désirez-vous réserver pour une première promenade dès cette semaine? / Désirez-vous nous laisser votre adresse pour que l'on débute la collecte de vos matières compostables?</p>	
<p><b>Départ du client</b></p>	<p>Ex. : Merci / Je vous laisse ma carte d'affaires, si jamais vous voulez réserver une promenade / Merci de parler de notre service à vos amis!</p>	





# CLIENT MÉCONTENT OU DIFFICILE D'APPROCHE

**Certaines personnes ne seront pas intéressées par ton produit ou service, c'est normal! Qu'à cela ne tienne, tu dois :**

- Toujours rester poli et souriant
- Ne pas te laisser décourager
- Avoir confiance en ton idée (produit/service)
- Ne pas avoir peur de réajuster ton offre si tu vois que ça ne fonctionne pas
- Questionne-toi :
  - Est-ce le prix qui semble être trop élevé? **Solution : tu peux le diminuer, mais attention à ta marge de profit, tu ne veux pas faire de pertes (vendre moins cher que le total de tes coûts)!**
  - Est-ce que les gens comprennent bien mon offre de produit ou service? **Solution : Ajuste ton discours afin d'être plus clair.**
  - Est-ce que les personnes présentes représentent ma clientèle visée?  
Solution : Utilise de la publicité pour attirer plus de clients potentiels.

# BESOIN DE CONSEILS?

N'hésite pas à demander à un ami ou un adulte d'écouter ta présentation au client et de te conseiller sur ton approche. Cette personne pourra t'aider, grâce à ses commentaires constructifs, à améliorer ta technique de vente et donc à atteindre tes objectifs rapidement!

	<b>VENTE ET SERVICE À CLIENTÈLE</b>
<b>CE QUE JE FAIS BIEN</b>	
<b>CE QUE J'AI À AMÉLIORER</b>	





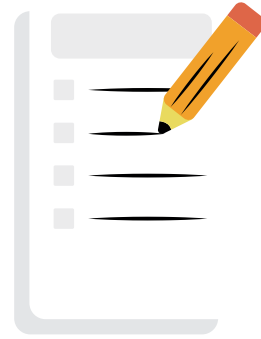


# PLAINTES DE CLIENTS

Malheureusement, il arrive qu'un client soit mécontent suite à un achat.

**Voici quelques astuces à garder en tête :**

- Reste poli et souriant, il ne sert à rien de tomber dans le jeu du négativisme.
- Peu importe la plainte, offre des excuses d'emblée, pour aider à calmer la situation.
- Sois empathique envers le client, dis-lui que tu comprends parfaitement son mécontentement.
- Écoute le client : vois si la plainte est fondée, si elle peut t'aider à améliorer ton produit ou service.
- Pose des questions afin de mieux comprendre le problème.
- Si tes excuses ne semblent pas suffisantes, offre au client un remboursement, un rabais ou un cadeau.



# NOTE TES EXPÉRIENCES,

ce que tu as appris et ce que tu ferais différemment la prochaine fois :

TYPE DE PLAINTE	MA RÉACTION	CE QUE JE FERAIS DIFFÉREMMENT

Ne te laisse pas abattre par les difficultés, autant dans les ventes que dans toute ton aventure entrepreneuriale. À tout problème, il y a une solution! Sois résilient et persévérant, et surtout, amuse-toi!

# Le parcours DE LA GRANDE JOURNÉE

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



**#leparcoursdelagrandejournée**

