

ATELIER 1

La même phrase, 6 façons !



Objectif

Comprendre l'importance de l'intonation, du ton et du non-verbal dans la communication.



Consignes



- 1 Pioche une carte phrase.
- 2 Pioche une carte émotion/intonation.
- 3 Dis la phrase en adoptant l'émotion et la posture correspondantes.
- 4 Ton partenaire doit deviner l'intention (ce que tu veux vraiment dire).



Variante

Faites passer la phrase devant le groupe et laissez les autres deviner l'intention.

Cartes PHRASES

À découper



- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1 Bonjour, je peux vous aider ? | 5 Je vais regarder en réserve. |
| 2 Vous cherchez quelque chose ? | 6 Pouvez-vous patienter un instant ? |
| 3 Ce produit est en promotion. | 7 Je m'en occupe. |
| 4 Je reviens tout de suite. | 8 Merci et bonne journée ! |

Cartes ÉMOTIONS / INTONATIONS

À découper



- | | | |
|--|---|---|
|
ENTHOUSIASTE
Sourire, ton dynamique, regard direct |
AGACÉ
Sourcils froncés, ton sec, peu de sourire |
TIMIDE
Voix basse, regard fuyant, posture fermée |
|
PRESSÉ
Ton rapide, peu de temps, regard ailleurs |
DÉSINTÉRESSÉ
Ton monotone, peu d'enthousiasme |
RASSURANT
Ton calme, sourire, regard bienveillant |

Fiche RÉPONSE pour l'enseignant(e)



Émotion / Intention devinée

Indices possibles

Enthousiaste

- Sourire
- Ton dynamique
- Regard direct
- Posture ouverte

Agacé

- Sourcils froncés
- Ton sec
- Peu de sourire
- Posture fermée

Timide

- Voix basse
- Regard fuyant
- Hésitations
- Posture fermée

Pressé

- Ton rapide
- Coupe la phrase
- Regard ailleurs
- Gestes brusques

Désintéressé

- Ton monotone
- Peu de regard
- Bras croisés
- Manque d'énergie

Rassurant

- Ton calme
- Sourire
- Regard bienveillant
- Posture ouverte



Message clé

Ce n'est pas seulement ce que l'on dit qui compte, mais aussi comment on le dit ! Le ton, les gestes et l'attitude donnent du sens au message.

ATELIER 2



Le schéma éclaté de la communication



Objectif

Identifier et comprendre les différents éléments d'une situation de communication.



Consignes

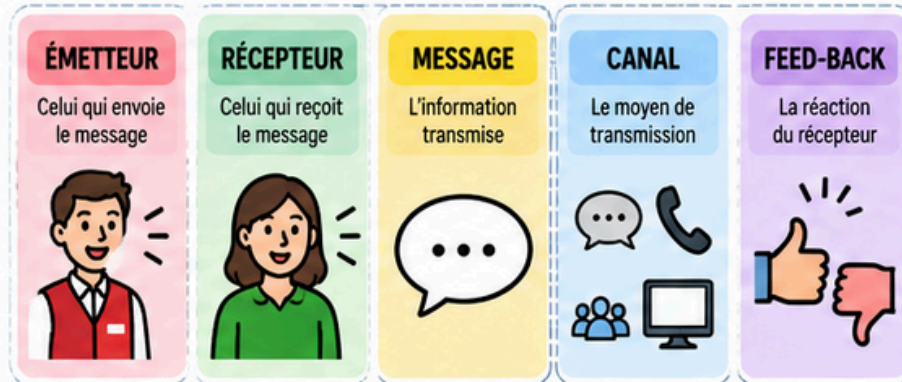
- 1 Piocher une carte SITUATION.
- 2 Choisir et placer les cartes ÉLÉMENTS (émetteur, récepteur, message, canal, feed-back) pour reconstituer la situation.
- 3 Vérifier avec la fiche correction.
- 4 Faire une nouvelle situation.



À retenir !

- **Émetteur** : celui qui envoie le message
- **Récepteur** : celui qui reçoit le message
- **Message** : l'information transmise
- **Canal** : le moyen de transmission
- **Feed-back** : la réaction du récepteur (qui permet à l'émetteur de savoir si le message est compris)

Cartes ÉLÉMENTS (à découper)



Cartes SITUATIONS (à découper)



Fiche réponse (modèle à compléter)

Situation n° :

Émetteur	
Récepteur	
Message	
Canal	
Feed-back	

Exemple de réponse (situation n°1)

Émetteur	Le client
Récepteur	Le vendeur
Message	Demande : « Où se trouvent les terreaux ? »
Canal	Oral (face à face)
Feed-back	Le vendeur répond et indique le rayon.

Correction (les 6 situations)

N°	Émetteur	Récepteur	Message	Canal	Feed-back
1	Client	Vendeur	Où sont les terreaux ?	Oral	Réponse du vendeur
2	Vendeur	Client	Promo sur les barbecues	Oral	Intérêt / Questions
3	Client	Magasin	Horaires d'ouverture ?	Téléphone	Réponse téléphonique
4	Client	Vendeur	Produit défectueux	Oral	Proposition de solution
5	Responsable	Équipe	Changement de planning	Mail	Accusé de réception
6	Magasin	Clients	Fermeture exceptionnelle	Affiche	Clients informés

ATELIER 3



Détective du non-verbal !

Ce que l'on ne dit pas en dit souvent beaucoup...



Objectif

Observer et analyser les éléments de la communication non-verbale (posture, regard, gestes, expression du visage, distance) et comprendre leur impact.



Consignes

- 1 Observe chaque photo.
- 2 Remplis la fiche d'analyse (cases à cocher).
- 3 Indique ce que cette attitude peut signifier.
- 4 Propose ce qu'un vendeur devrait faire dans cette situation.



À retenir !

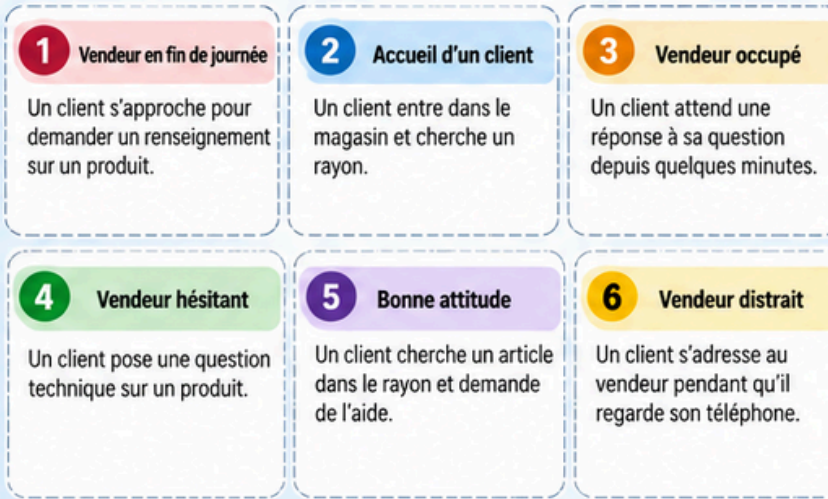
- Le non-verbal regroupe :
 - le regard
 - les mimiques (expressions du visage)
 - les gestes
 - la posture
 - la distance de communication
 - la tenue vestimentaire et l'apparence
 - les silences et l'intonation



Cartes PHOTOS (à découper)



Cartes SITUATIONS (à découper et à placer sous les photos)



Fiche d'analyse (à compléter par l'élève)



Photo n° :

Regard	☐ Adapté	☐ Pas adapté
Expression du visage	☐ Adapté	☐ Pas adapté
Posture	☐ Adapté	☐ Pas adapté
Gestes	☐ Adapté	☐ Pas adapté
Distance	☐ Adapté	☐ Pas adapté
Ce que cela peut signifier (pour le client)		
Que faire ? (attitude du vendeur)		

Fiche réponse (exemples)



N°	Analyse du non-verbal	Signification possible	Attitude à adopter
1	Regard fuyant, bras croisés, expression fermée	Manque d'envie, peut mettre le client à distance	Sourire, se tourner vers le client, adopter une posture ouverte
2	Sourire, regard direct, mains ouvertes	Accueil chaleureux, disponibilité	Continuer, écouter la demande
3	Regarde ailleurs, corps tourné, pas de contact visuel	Manque d'attention, le client se sent ignoré	Se tourner vers le client, le regarder, l'écouter
4	Sourcils froncés, main sur le menton	Hésitation, doute, manque de confiance	Rassurer le client, reformuler, chercher l'information si besoin
5	Sourire, posture ouverte, geste d'accompagnement	Attitude, professionnelle, montre de l'aide et de l'intérêt	Poursuivre l'échange et accompagner le client
6	Regard sur téléphone, expression neutre	Désintéret, manque de respect, relation difficile avec le client	Regarder le téléphone, être attentif et disponible

ATELIER 4



Client mystère ! À toi de jouer le vendeur !



Objectif

Mettre en pratique les principes d'une communication réussie dans une situation de vente.



Consignes



- 1 Pioche une carte CLIENT.
- 2 Lis ta carte en silence et adopte le rôle demandé.
- 3 Ton partenaire joue le vendeur et doit prendre contact, écouter, identifier la demande et proposer une solution adaptée.
- 4 À la fin, échangez vos rôles ou changez de carte.



À retenir !

- Se présenter, sourire, regarder le client.
- Écouter sans couper la parole.
- Poser des questions pour comprendre.
- Utiliser un langage professionnel.
- Adapter sa posture et son attitude.
- Conclure et remercier le client.



Cartes CLIENTS (à découper)



1 Le pressé



« J'ai pas beaucoup de temps... »

- Veut un renseignement rapide.
- N'aime pas trop discuter.
- Peut être un peu impatient.

2 Le curieux



« Je regarde juste... »

- Se promène dans le rayon.
- Pose beaucoup de questions.
- Hésite, compare, demande des avis.

3 Le mécontent



« Ce n'est pas normal ! »

- A un problème avec un produit.
- Est agacé.
- Veut une solution rapidement.
- Peut hausser le ton.

4 Le indécis



« Je ne sais pas trop... »

- Hésite entre plusieurs produits.
- Demande conseil.
- A peur de se tromper.
- Attends des explications claires.

5 Le bien informé



« J'ai vu sur Internet... »

- Connaît déjà le produit.
- A des critères précis (prix, marque, caractéristiques...)
- Compare avec le site web.
- Pose des questions techniques.

6 Le fidèle



« Je viens souvent chez vous ! »

- Connaît le magasin.
- Apprécie le contact.
- Peut demander des nouveautés ou des conseils.
- Est généralement de bonne humeur.

Cartes SITUATIONS (à découper si vous préférez varier)



1 Cherche un cadeau



Le client cherche un cadeau pour l'anniversaire d'un proche. Il ne sait pas quoi choisir.

2 Renseignement produit



Le client veut des informations sur un produit (utilisation, prix, disponibilité...).

3 Comparaison de produits



Le client hésite entre deux produits et demande votre avis.

4 Problème / SAV



Le client a un problème avec un produit acheté en magasin et souhaite une solution.

5 Recherche de stock



Le client cherche un produit qui n'est plus en rayon. Peut-on le commander ?

6 Demande de service



Le client souhaite une livraison à domicile et veut connaître les conditions.

Grille d'observation (à remplir par le partenaire)



Critères observés	Oui	Plutôt	Non
Prise de contact (salut, sourire, se présente...)	☐	☐	☐
Écoute active (laisse parler, reformule...)	☐	☐	☐
Questions pertinentes (pour comprendre la demande)	☐	☐	☐
Langage professionnel (vocabulaire adapté)	☐	☐	☐
Posture et attitude adaptées (regard, gestes, distance...)	☐	☐	☐
Proposition d'une solution adaptée	☐	☐	☐
Conclusion (remercie, prend congé, invite à revenir...)	☐	☐	☐



Aide-mémoire : les étapes d'un bon échange

- 1 Accueillir et prendre contact
« Bonjour, je peux vous aider ? »
- 2 Écouter et identifier la demande
« Vous cherchez... ? » « Si je comprends bien... »
- 3 Informer et conseiller
« Je vous propose... » « Ce produit est adapté car... »
- 4 Répondre aux questions / objections
« Je comprends votre hésitation... »
- 5 Conclure et prendre congé
« Est-ce que cela vous convient ? » « Merci de votre visite ! »



Petit défi +

À la fin de l'atelier, choisissez la situation la plus difficile et recommencez en essayant de faire encore mieux !

ATELIER 5

Traducteur professionnel !

Des phrases à améliorer...



Objectif

Transformer un langage familier, négatif ou inadapté en une formulation professionnelle et positive.



Consignes

- 1 Pioche une carte phrase.
- 2 Repère ce qui pose problème (mot, ton, registre de langage...).
- 3 Reformule la phrase de manière professionnelle et positive.
- 4 Vérifie avec la fiche réponse.



À retenir !

- Utiliser un langage courant et professionnel.
- Être poli et positif.
- Adapter son vocabulaire au client et à la situation.
- Éviter les mots négatifs (problème, impossible, je ne sais pas, etc.).
- Rester calme et proposer une solution.

Cartes PHRASES (à découper)



1



J'sais pas, c'est pas mon rayon.

2



Faut attendre, je suis occupé !

3



On n'a plus, c'est fini.

4



C'est pas possible, vous avez tort.

5



Je ne peux rien faire.

6



Celui-là est trop cher.

7



Il faut lire l'étiquette.

8



Je ne sais pas quand ça arrive.

9



C'est compliqué.

10



On n'a jamais de problème ici.

Fiche réponse (Exemples de reformulation)



1

Je vais me renseigner et je reviens vers vous **immédiatement**.

2

Je m'**occupe** de vous tout de suite.

3

Ce **produit n'est plus disponible** pour le moment, mais je peux vous proposer une alternative. Voulez-vous que je vous montre ?

4

Je comprends, il peut y avoir une incompréhension. Je vérifie l'information avec vous.

5

Je vais **voir** ce que je peux faire pour vous aider. Je regarde avec un collègue / le responsable.

6

C'est un produit haut de gamme. Je peux vous proposer un **modèle plus accessible** qui a des caractéristiques similaires.

7

Je vous montre ensemble où se trouve l'information sur l'étiquette.

8

La prochaine livraison est prévue le ... Je peux vous **proposer** de le **réserver** si vous le souhaitez.

9

Je vous **explique** pas à pas, c'est très simple. Je vous accompagne si vous voulez.

10

Nous faisons tout notre possible pour que cela se passe bien. Si un problème apparaît, nous trouvons toujours une **solution ensemble**.



Variantes possibles

- Jeu en binôme : un élève lit la phrase, l'autre reformule.
- Chrono : reformuler un maximum de phrases en 3 minutes.
- Classer les phrases : « professionnel » ou « à améliorer » avant de reformuler.
- Ajouter des phrases de votre magasin pédagogique.

ATELIER 6



Écoute ou pas écoute ?

À toi de trier !



Objectif

Identifier les comportements qui montrent une écoute active et ceux qui la gênent dans une situation de communication.



Consignes



- 1 Découpe les cartes comportements.
- 2 Lis chaque carte.
- 3 Classe-les dans la bonne colonne :
→ COMPORTEMENT D'ÉCOUTE
→ PAS UN COMPORTEMENT D'ÉCOUTE
- 4 Vérifie avec la fiche réponse.
- 5 Explique pour 3 cartes ton choix.



À retenir !

L'écoute active permet de :

- mieux comprendre la demande du client,
- poser les bonnes questions,
- montrer de l'intérêt,
- instaurer un climat de confiance,
- proposer une solution adaptée.

Cartes COMPORTEMENTS (à découper)



- 1** Regarder le client dans les yeux.



- 2** Couper la parole au client.



- 3** Prendre des notes sur la demande.



- 4** Regarder son téléphone.



- 5** Reformuler ce que le client dit.



- 6** Avoir les bras croisés et un air fermé.



- 7** Poser des questions pour comprendre.



- 8** Montrer des signes d'impatience.



- 9** Utiliser un langage adapté et poli.



- 10** S'éloigner ou regarder ailleurs pendant que le client parle.



- 11** Acquiescer et faire des signes d'écoute.



- 12** Interrompre pour apporter une solution immédiate sans écouter.



COMPORTEMENT D'ÉCOUTE

Montre que le vendeur est attentif et intéressé.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



PAS UN COMPORTEMENT D'ÉCOUTE

Gêne la communication et peut donner une mauvaise image au client.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Fiche réponse

Comportements d'écoute

Cartes : 1 - 3 - 5 - 7 - 9 - 11

1. Regarder le client dans les yeux.
3. Prendre des notes sur la demande.
5. Reformuler ce que le client dit.
7. Poser des questions pour comprendre.
9. Utiliser un langage adapté et poli.
11. Acquiescer et faire des signes d'écoute.

Pas un comportement d'écoute

Cartes : 2 - 4 - 6 - 8 - 10 - 12

2. Couper la parole au client.
4. Regarder son téléphone.
6. Avoir les bras croisés et un air fermé.
8. Montrer des signes d'impatience.
10. S'éloigner ou regarder ailleurs pendant que le client parle.
12. Interrompre pour apporter une solution immédiate sans écouter.



Variante / Défi +

- En binôme : piochez 3 cartes « pas un comportement d'écoute » et transformez-les en comportement d'écoute.
- Jouez une mini scène (30 secondes) en utilisant 2 comportements d'écoute et 1 à éviter. Le groupe doit identifier lesquels.
- Ajoutez vos propres exemples de la vie en magasin.

À vous de jouer !

ATELIER 7

Les mots interdits !

Je parle pro, je reste positif !



Objectif

Repérer les mots et expressions à éviter dans une situation professionnelle et les remplacer par une formulation positive et adaptée.



Consignes



- 1 Piocher une carte phrase.
- 2 Repérer le ou les mots interdits.
- 3 Reformuler la phrase de manière professionnelle et positive.
- 4 Vérifier avec la fiche réponse.
- 5 Tester la nouvelle formulation à l'oral avec un camarade (ton, attitude, sourire).



À retenir !

- Utiliser un langage correct et professionnel.
- Rester calme et poli, même en cas de difficulté.
- Éviter les mots négatifs (pas, jamais, impossible...).
- Proposer une solution.
- Adapter son ton et son vocabulaire au client et à la situation.

Cartes PHRASES (à découper)



1 Je ne sais pas, c'est pas mon rayon. 	2 C'est impossible. 	3 Il n'y en a plus.
4 Vous avez tort. 	5 Il faut attendre ! 	6 Je n'ai pas le temps.
7 C'est trop cher. 	8 Ce n'est pas possible pour le moment. 	9 Je ne peux rien faire.
10 Je ne suis pas sûr. 	11 Vous devez vous débrouiller. 	12 Ce n'est pas de ma responsabilité.

Fiche réponse

(Exemples de reformulation)



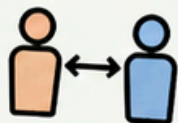
- 1 « Je vais me renseigner et je reviens vers vous tout de suite. »
- 2 « Je vais voir quelles solutions sont possibles. »
- 3 « Ce produit n'est plus disponible pour le moment, mais je peux vous proposer une alternative. »
- 4 « Je comprends votre point de vue. Voici ce que je peux vous proposer... »
- 5 « Je reviens vers vous dans quelques minutes. »
- 6 « Je m'occupe de vous dès que possible. »
- 7 « Ce produit représente un certain budget. Voici des produits similaires à différents prix. »
- 8 « Ce n'est pas possible immédiatement, mais nous pourrons le faire à partir de... / Voici une autre solution. »
- 9 « Je vais voir avec mon responsable / mes collègues pour trouver une solution. »
- 10 « Je vais vérifier l'information pour être sûr et je reviens vers vous. »
- 11 « Je peux vous accompagner si vous le souhaitez. »
- 12 « Je vais transmettre votre demande à la personne compétente. »



Petit défi +

- 1 Choisis 3 cartes et joue la situation à l'oral avec un camarade (rôle vendeur / rôle client).
- 2 Ajoute une émotion ou une difficulté supplémentaire (ex : client mécontent, pressé, indécis...).

ATELIER 8



À quelle distance ?

Respecter l'espace de l'autre !



Objectif

Comprendre les différentes zones de proximité et savoir adopter la bonne distance en situation professionnelle.



Consignes



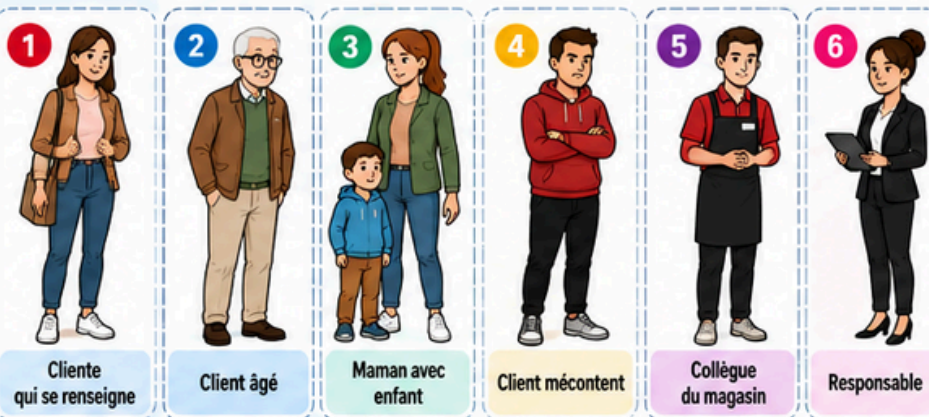
- 1 Découpe les personnages.
- 2 Lis les situations.
- 3 Place chaque personnage au bon endroit sur le plan du magasin (en respectant la bonne distance).
- 4 Justifie ton choix.
- 5 Vérifie avec la fiche correction.



À retenir !

- Il existe plusieurs zones de proximité :
 - La **zone intime** : 0 à 45 cm (réservée aux proches).
 - La **zone personnelle** : 45 cm à 1,20 m.
 - La **zone sociale** : 1,20 m à 3,60 m.
 - La **zone publique** : + de 3,60 m.
- En magasin, on privilégie souvent la zone personnelle ou sociale selon la situation.

Personnages à découper



Plan du magasin (à compléter)

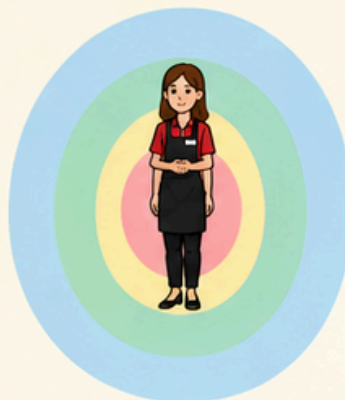


Cartes SITUATIONS (à lire puis placer les personnages)



- | | | |
|--|---|--|
| 1 Un client vient demander un renseignement sur un produit. | 2 Un client âgé a besoin d'aide pour trouver un article en rayon. | 3 Une maman avec un enfant cherche un produit et regarde les rayons. |
| 4 Un client mécontent veut expliquer un problème à un vendeur. | 5 Un collègue te parle d'une information de travail. | 6 Le responsable te donne des consignes. |

Les zones de proximité



Zone intime
0 à 45 cm
(réservée aux proches)

Zone personnelle
45 cm à 1,20 m
(échanges courants)

Zone sociale
1,20 m à 3,60 m
(échanges professionnels)

Zone publique
+ de 3,60 m
(présentation à un groupe)

Fiche correction (exemple de placement)



Explications

- 1 **Zone personnelle** : proximité suffisante pour échanger et écouter le client.
- 2 **Zone personnelle** : être proche pour l'accompagner et l'aider.
- 3 **Zone sociale** : on respecte son espace et on la laisse regarder.
- 4 **Zone personnelle** : on reste à distance correcte pour écouter sans être intrusif, en gardant une posture professionnelle.
- 5 **Zone personnelle** : échange entre collègues.
- 6 **Zone sociale** : le responsable garde une certaine distance.

ATELIER 9



Adapter sa communication selon le canal !

Le bon message, au bon endroit et avec le bon ton !



Objectif

Comprendre qu'un même message doit être adapté en fonction du canal de communication et du destinataire.



Consignes



- 1 Lis chaque situation.
- 2 Choisis le canal de communication le plus adapté.
- 3 Rédige un message en l'adaptant au canal et au destinataire.
- 4 Justifie ton choix.
- 5 Compare avec la fiche correction.



À retenir !

- Le choix du canal dépend de :
 - l'urgence du message,
 - le destinataire,
 - le type d'information (simple, détaillée, confidentielle...),
 - le ton à adopter (formel, amical, professionnel...),
 - l'objectif recherché (informer, convaincre, fidéliser...).

Cartes CANAUX DE COMMUNICATION (à découper)



1 En face à face (en magasin)

2 Par téléphone

3 Par e-mail

4 Par SMS / message instantané

5 Via les réseaux sociaux

6 Par écrit (flyer, affichage, note interne...)

Cartes SITUATIONS (à découper)



1 Un client cherche un produit dans le rayon, tu es en magasin.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

2 Un client appelle pour connaître la disponibilité d'un article.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

3 Tu dois informer ton responsable d'un problème de livraison.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

4 Tu dois prévenir un client que sa commande est arrivée.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

5 Tu dois communiquer sur l'arrivée d'une nouvelle collection.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

6 Tu dois annoncer une promotion dans le magasin.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

7 Tu dois demander de l'aide à un collègue pour gérer la caisse.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

8 Un client mécontent souhaite faire une réclamation.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

9 Tu dois présenter les résultats du mois à ton équipe.
Quel canal utilises-tu ?
Quel message lui donnes-tu ?

Fiche réponse (à compléter)



N°	Situation	Canal choisi (n°)	Message rédigé (adapté au canal et au destinataire)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			



Justification

Explique pour 3 situations de ton choix pourquoi tu as choisi ce canal et en quoi ton message est adapté.

Situation n° :

Situation n° :

Situation n° :



Conseils pour rédiger ton message

- Adapter le ton : poli, clair et positif.
- Utiliser un vocabulaire professionnel.
- Aller à l'essentiel.
- Être précis (produit, date, heure, action...).
- Vérifier l'orthographe (surtout pour un e-mail).
- Soigner la présentation (surtout pour un affichage ou un message sur les réseaux).

ATELIER 10



Résoudre un problème de communication!

Observer, analyser, proposer une solution !



Objectif

Identifier les difficultés de communication dans des situations professionnelles et proposer une solution adaptée.



Consignes



- 1 Lis chaque situation.
- 2 Repère le problème de communication (qui ? avec qui ? pourquoi ?).
- 3 Propose une ou plusieurs solutions pour améliorer la situation.
- 4 Pour chaque situation, complète le tableau de la fiche réponse.
- 5 Vérifie avec la fiche correction.



À retenir !

- Une bonne communication évite les conflits.
- Il est important d'écouter, de comprendre et de rester calme.
- Adapter son langage et son ton à son interlocuteur.
- Proposer une solution claire et positive.
- Une communication efficace contribue à la satisfaction du client et à une bonne ambiance en équipe.

Cartes SITUATIONS (à lire et analyser)



Un client arrive en caisse et se rend compte que le prix affiché en rayon est différent du prix en caisse. Il s'énerve et dit : « C'est du vol ! »

Comment réagis-tu ?
Que proposes-tu ?



Tu dois appeler un fournisseur pour connaître la disponibilité d'un produit, mais tu n'arrives pas à obtenir les informations et ton interlocuteur semble pressé.

Comment formules-tu ta demande pour être efficace et courtois ?



Un collègue ne respecte pas les consignes de mise en rayon et cela crée des erreurs. Tu souhaites lui en parler.

Comment abordes-tu la situation pour rester positif et constructif ?



Une cliente mécontente te dit qu'elle attend depuis trop longtemps et que personne ne s'occupe d'elle.

Comment peux-tu la rassurer et la prendre en charge ?



Un client hésite entre plusieurs produits et te pose beaucoup de questions. Il ne semble pas convaincu.

Comment l'écoutes-tu et l'aides-tu à faire son choix ?



Un client téléphone pour savoir si un produit est disponible. Après vérification, il est en rupture de stock. Le client est déçu et insiste pour l'avoir.

Comment annonces-tu la mauvaise nouvelle et proposes-tu une solution ?



Un client a du mal à comprendre les explications que tu lui donnes sur un service (carte fidélité, retour, garantie...).

Comment adaptes-tu ton discours pour qu'il comprenne mieux ?



Lors d'un brief, un collègue t'interrompt constamment et ne te laisse pas parler.

Comment peux-tu faire pour faire entendre ton point de vue tout en restant professionnel ?



Un client souhaite retourner un produit sans ticket de caisse. Il s'énerve lorsqu'il apprend que ce n'est pas possible.

Comment lui expliques-tu la règle tout en restant courtois et en cherchant une solution ?



Tu es seul(e) en rayon et plusieurs clients te sollicitent en même temps pendant que tu dois aussi étiqueter des produits.

Comment communique-tu avec les clients pour gérer la situation et les faire patienter ?

Fiche réponse (à compléter)



N°	Problème de communication (quoi ? pourquoi ?)	Solution(s) proposée(s)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Fiche correction (exemples de réponses)



N°	Exemple de problème identifié	Exemple(s) de solution(s) possible(s)
1	Client mécontent, différence de prix.	Rester calme, vérifier le prix, expliquer, proposer un geste commercial si possible.
2	Interlocuteur pressé, informations difficiles à obtenir.	Être clair et concis, reformuler la demande, proposer un rappel si besoin.
3	Collègue ne respecte pas les consignes.	Discuter calmement, rappeler l'importance des consignes, proposer de l'aide.
4	Cliente mécontente et impatiente.	S'excuser, expliquer le délai, la prendre en charge rapidement.
5	Client hésitant.	Écouter ses besoins, poser des questions, comparer les produits, donner des conseils.
6	Produit en rupture.	Annoncer la rupture avec empathie, proposer une alternative (autre magasin, produit similaire, alerte).
7	Client ne comprend pas l'explication.	Utiliser un langage simple, des exemples, s'appuyer sur un support visuel.
8	Collègue qui interrompt.	Rester calme, demander la parole avec respect, reformuler son idée.
9	Retour sans ticket, client en colère.	Expliquer la règle, proposer une solution alternative (avoir, échange...).
10	Plusieurs clients en même temps.	Informar les clients en délai, prioriser, rester courtois et organisé.



Variante / Défi +

- En binôme : choisissez 2 situations et jouez-les sous forme de sketch.
- Le reste du groupe identifie le problème et propose d'autres solutions.
- On vote pour la solution la plus efficace et la plus professionnelle !

ATELIER 11

Trouver la bonne solution !

Analyser la situation, choisir une solution adaptée et justifier son choix.



Objectif

Savoir analyser une situation de relation client, identifier le problème, choisir la solution la plus adaptée et la justifier.



Consignes



- 1 Lis chaque situation.
- 2 Identifie le problème rencontré.
- 3 Choisis la solution la plus adaptée parmi les propositions (ou propose ta propre solution).
- 4 Justifie ton choix.
- 5 Complète la fiche réponse.



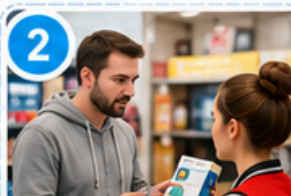
À retenir !

- Il n'y a pas toujours une seule solution possible.
- La meilleure solution est celle qui respecte le client, l'entreprise et les règles du magasin.
- Il est important de rester calme, d'écouter, de reformuler et de proposer une solution claire.
- Une bonne gestion des situations difficiles renforce la satisfaction et la fidélisation du client.

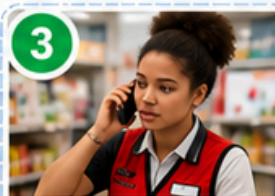
Cartes SITUATIONS (à lire et analyser)



Une cliente est mécontente car le prix en caisse est plus élevé que celui affiché en rayon.



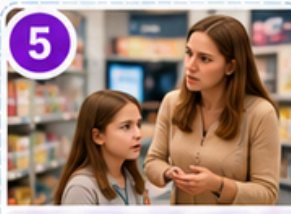
Un client souhaite retourner un produit sans ticket de caisse et sans preuve d'achat.



Un client téléphone pour savoir si un produit est disponible. Il est pressé et s'énervé car on ne peut pas lui répondre immédiatement.



Un client refuse de porter un masque dans le magasin alors que cela est obligatoire.



Une cliente recherche un produit spécifique pour son enfant mais ne sait pas dans quel rayon le trouver.



Une cliente a acheté un produit défectueux. Elle souhaite un échange immédiat mais le produit n'est plus en stock.



Un client se plaint du temps d'attente en caisse.



Tu remarques qu'un client cache un produit dans son sac.



Une cliente est perdue et ne sait pas utiliser son application de fidélité pour bénéficier d'une réduction.



Un client professionnel souhaite passer une grosse commande pour son entreprise et veut une remise immédiate.



Un client est mécontent car le produit qu'il voulait est en rupture de stock depuis plusieurs semaines.



Un client passe en caisse, puis quitte le magasin sans payer un article.

Pistes de solutions (à utiliser ou compléter)



- a Expliquer calmement la situation et proposer un geste commercial.
- b Proposer un échange, un avoir ou un remboursement selon les règles du magasin.
- c Prendre des informations et rappeler le client dès que possible.
- d Rappeler les règles du magasin avec courtoisie.
- e Accompagner le client et le guider jusqu'au rayon.
- f Expliquer la politique d'échange et proposer une alternative.
- g Informer le client du temps d'attente et lui proposer une solution (caisse rapide...).
- h Alerter un responsable et suivre la procédure de sécurité.
- i Expliquer pas à pas l'utilisation de l'application.
- j Écouter la demande, proposer un devis ou orienter vers le responsable.
- k Proposer une alternative (équivalent, commande, alerte de réassort...).
- l Prévenir un responsable et utiliser la procédure prévue.

Fiche réponse (à compléter)



N°	Problème identifié (quoi ? pourquoi ?)	Solution choisie (lettre ou ta propre solution)	Justification (pourquoi cette solution ?)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



Variante / Défi +

- En groupe : choisissez 2 situations et jouez-les sous forme de sketch.
- Proposez une autre solution que celles du tableau.
- Votez pour la solution la plus efficace et la plus professionnelle !

ATELIER 12



Mettre en pratique toutes les compétences !

Observer, analyser, agir comme un pro !



Objectif

Être capable d'analyser une situation complète de relation client en magasin et de proposer une réponse professionnelle et adaptée.



Consignes



- 1 Lis chaque situation.
- 2 Identifie le ou les problèmes.
- 3 Propose une solution complète (en précisant ce que tu dis et ce que tu fais).
- 4 Justifie ton choix.
- 5 Complète la fiche réponse.
- 6 Présente ta solution à l'oral (préparation en binôme ou petit groupe).



À retenir !

- Écouter activement le client.
- Rester calme et courtois.
- Adapter son langage et son ton.
- Proposer une solution réalisable.
- Respecter les règles et procédures du magasin.
- Toujours chercher une alternative positive.
- Conclure l'échange et remercier le client.

Cartes SITUATIONS (à lire, analyser et résoudre)



Un client arrive en caisse et découvre que le prix est plus élevé que celui affiché en rayon. Il demande le prix affiché.
Que fais-tu ? Que lui dis-tu ?



Un client réclame un remboursement sans ticket de caisse. Il dit qu'il a acheté le produit hier.
Que fais-tu ? Que lui proposes-tu ?



Une cliente est pressée avec son enfant et s'impatiente car la file d'attente est longue.
Que fais-tu ? Que lui dis-tu ?



Un client souhaite échanger un produit défectueux (emballage abîmé, ne fonctionne pas). Il n'a pas de ticket mais il a payé par carte.
Que fais-tu ? Que lui proposes-tu ?



Une cliente hésite entre plusieurs produits et ne sait pas lequel choisir. Elle te demande conseil.
Que fais-tu ? Comment l'aides-tu dans son choix ?



Un client te montre un prix plus bas sur Internet et demande si tu peux lui faire la même remise.
Que fais-tu ? Que lui réponds-tu ?



Une cliente revient pour se plaindre qu'un article acheté récemment s'est cassé très vite. Elle est mécontente.
Que fais-tu ? Que lui dis-tu ?



Un client cherche un produit et ne trouve pas le rayon. Il te demande de l'aider.
Que fais-tu ? Que lui proposes-tu ?



Une cliente trouve que le magasin est en désordre (rayons vides, produits mal rangés) et le fait remarquer.
Que fais-tu ? Que lui dis-tu ?



Un client n'arrive pas à utiliser sa carte de fidélité. Il dit qu'elle ne fonctionne pas.
Que fais-tu ? Que lui proposes-tu ?



Une cliente te demande si un produit est disponible en plus grande quantité ou dans un autre magasin.
Que fais-tu ? Que lui proposes-tu ?



Un client souhaite se faire livrer un gros article mais il trouve les frais de livraison trop élevés.
Que fais-tu ? Que lui dis-tu ?

Fiche réponse (à compléter)



N°	Problème identifié (quoi ? pourquoi ?)	Solution proposée (ce que tu dis et ce que tu fais)	Justification (pourquoi ce choix ?)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



Exemples de réponses (pour t'aider)

N°	Problème identifié	Solution possible	Justification
1	Différence de prix entre rayon et caisse.	Vérifier l'affichage, appliquer le prix le plus bas, s'excuser.	Respect de la loi et de la satisfaction client.
5	Hésitation dans le choix.	Poser des questions sur ses besoins et conseiller le produit le plus adapté.	Personnalisation de la relation client et vente conseil.
8	Produit introuvable.	Accompagner le client, montrer le rayon ou proposer une alternative.	Gain de temps pour le client et qualité du service.
10	Carte de fidélité non fonctionnelle.	Vérifier le compte, proposer une réactivation ou une solution alternative.	Fidélisation du client et résolution rapide du problème.



Défi final !



Choisis 2 situations et joue-les sous forme de sketch avec un camarade :

- 1 Prépare la scène (rôle client / rôle vendeur).
- 2 Joue la situation devant le groupe.
- 3 Le reste du groupe donne un retour : points positifs + pistes d'amélioration.