

CHAUSSER

magazine

N° 181 Avril 2009

DOSSIERS :
La femme citadine
La mode éthique



www.jbmartin.fr

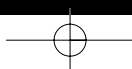
www.jbmartin.fr



JB MARTIN

PARIS • 1921

Collections Hiver 2009 JB MARTIN, UME, SI, ELLE et ELLE enfant / ITALMODA - Vincennes (stands F6, E9 et E11) du 29 au 31 mars 2009



CHAUSSER magazine

CODE DÉONTOLOGIQUE DU CHAUSSEUR ENVERS SON CLIENT

QUELQUES IDÉES SUR L'ATTITUDE À SUIVRE LORS DE LA VENTE

1) LA PRÉSENTATION

Tenue vestimentaire correcte (chaussures).
Ne pas croiser les bras (rester actif).
Ne pas mâchouiller.

2) L'ACCUEIL

Se rendre complètement disponible.
Poser des questions ouvertes de préférence.
Respecter la distance d'approche du client.
Être d'humeur constante.
Informé sur les modèles des collections.

3) LES ÉTAPES DU CHAUSSAGE

Observer les pieds déchaussés (plats, normaux, cambrés).
Pour les enfants, prendre systématiquement la mesure des deux pieds.
Pour la femme, poser la question sur les habitudes de hauteur de talon.
Questionner sur les motivations d'achat.
Ouvrir la vente sur les modèles proches de ceux désirés.
Présenter deux modèles dans deux pointures différentes.
Ne pas envahir l'espace de vente avec plus de quatre paires de chaussures.
Exclure les modèles et pointures rejetés de l'espace de vente au prochain retour en réserve.

4) LE CHAUSSANT

Les mocassins ne conviennent pas aux pieds très cambrés.
Les pieds cambrés supportent mieux les talons hauts.
Les pieds plats doivent être chaussés en dessous de 2,5 cm de hauteur.

5) L'AMÉNAGEMENT DU CHAUSSANT

Avec un manche de marteau, appuyer à l'intérieur de la chaussure sur la zone gênant le pied.
Utiliser la pince à cors pour assouplir les chaussures au niveau des malléoles des pieds des enfants ainsi qu'au niveau de l'articulation du gros orteil pour les adultes.
Agrandir la chaussure du pied le plus fort à l'aide de l'écarteur.
Avertir le client des conséquences d'un chaussant mal adapté sur le confort et la santé.

6) LE SERVICE ET LE CONSEIL

Répondre avec obligeance aux questions et aux objections du client.
Conseiller sur l'entretien et le bon usage de la chaussure (produits d'entretien, chaussettes, divers accessoires, etc.).

Ce code destiné à améliorer la qualité du service nécessite une formation.

Alain Madec formateur
www.alainmadec.com

Suggestions soutenues par la Fédération des Détaillants en Chaussures de France
www.chaussure.org

