



Accueillir, conseiller et fidéliser sa clientèle - présentiel

Jour 1 :

Les enjeux de la vente en librairie

- Atelier de démarrage :
 - Quel client suis-je ? Quelles sont mes attentes ?
- L'exemplarité de l'accueil et les enjeux de la première impression
- Les compétences associées à la vente :
 - Le savoir (connaissances métier)
 - Le savoir-faire (compétences métier)
 - Le savoir-être (les softskills et le relationnel)

Exercice : Autodiagnostic de ma posture en magasin.

La clientèle et ses attentes

- Les pratiques culturelles des Français et la place de la lecture (études du ministère)
- Les typologies de clientèle et les comportements d'achats (statistiques de l'INSEE et zone de chalandise)
- La veille médiatique et l'impact sur l'offre en magasin.

Exercice : Identifier les demandes les plus courantes : (question fermée, recherche, cadeau, coup de cœur)

- Identification et analyse de trois types de clientèle en librairie et de leurs attentes (travail à partir de l'article d'Emmanuelle Guittet : « Choisir un livre dans une offre (il)limitée », *Sociologie*, 2024, n°2, PUF) :
 - Vente muette,
 - Coups de cœur
 - Choix sur table
 - Vente-conseil.

Jour 2 :

Les étapes de la vente-conseil en magasin

- L'accueil
- La recherche des besoins et la reformulation
- Les argumentaires de vente
- La proposition complémentaire (si le contexte s'y prête)
- La proposition de services
- La prise de congé
- La fidélisation

(suite page 2)

Objectifs pédagogiques

Comprendre les comportements d'achats et les besoins de la clientèle

Savoir conseiller et fidéliser sa clientèle

Savoir valoriser l'offre pour vendre

Savoir gérer les situations délicates avec la clientèle

Public visé

Libraires, responsables de rayons

Prérequis

Etre salarié.e en librairie, dont le code NAF est le 4761.Z

Modalités pédagogiques

En présentiel :

- Locaux de l'Ecole de la librairie
- Locaux de nos partenaires en région

Méthodes :

- Apports théoriques
- Echanges de pratiques
- Exercices et mises en situation

Moyens :

- Supports pédagogiques
- Ressources accessibles via la plateforme LMS

Durée de formation en heures et en jours

14 heures / 2 journées

L'Ecole de la librairie

Contact : Angelina Renaud

arenaud@lecoledelibrarie.fr

01.86.90.93.89

Exercice : Devenir prescripteur

- Conseiller un livre pour offrir
- Conseiller un coup de cœur.

Reconnaitre et anticiper les situations délicates

- Les lieux et les moments propices aux débordements
- La typologie des clients difficiles : anxieux, indécis, impatients, impolis, mécontents, agressifs

Atelier : les leviers pour faire tomber les irritants

Identifier les situations d'irritants humains et d'irritants techniques

Proposer des leviers pour gérer ces situations

Synthèse et plan d'action



L'Ecole de la librairie

Contact : Angelina Renaud

arenaud@lecoledelalibrairie.fr

01.86.90.93.89



Accueillir, conseiller et fidéliser sa clientèle - FOAD

Jour 1 :

Travail asynchrone avant la visioconférence :

Analyser les documents mis à disposition sur la plateforme LMS :

- Les pratiques culturelles des Française et la place de la lecture (études du ministère)
- Les typologies de clientèle et les comportements d'achats (statistiques de l'INSEE et zone de chalandise)
- L'article d'Emmanuelle Guittet : « Choisir un livre dans une offre (il)limitée », *Sociologie*, 2024, n°2, PUF)

Ce travail fera l'objet d'une synthèse en groupe.

Visioconférence synchrone :

Les enjeux de la vente en librairie

- Atelier de démarrage :
 - Quel client suis-je ? Quelles sont mes attentes ?
- L'exemplarité de l'accueil et les enjeux de la première impression
- Les compétences associées à la vente :
 - Le savoir (connaissances métier) -
 - Le savoir-faire (compétences métier)
 - Le savoir-être (les softskills et le relationnel)

Exercice : Autodiagnostic de ma posture en magasin.

La clientèle et ses attentes

Restitution autour du travail préparatoire :

- La veille médiatique et l'impact sur l'offre en magasin
- Les demandes les plus courantes (*question fermée, recherche, cadeau, coup de cœur*)
- L'analyse de trois types de clientèle en librairie et de leurs attentes (vente muette, coups de cœur, choix sur table, vente-conseil).

(suite page 2)

Objectifs pédagogiques

Comprendre les comportements d'achats et les besoins de la clientèle

Savoir conseiller et fidéliser sa clientèle

Savoir valoriser l'offre pour vendre

Savoir gérer les situations délicates avec la clientèle

Public visé

Libraires, responsables de rayons

Prérequis

Etre salarié.e en librairie, dont le code NAF est le 4761.Z

Avoir effectué le travail préparatoire en asynchrone

Disposer d'un matériel informatique pour la visioconférence

Modalités pédagogiques

En distanciel :

- Travail préparatoire asynchrone
- Visioconférence synchrone

Méthodes :

- Apports théoriques
- Echanges de pratiques
- Exercices et mises en situation

Moyens :

- Supports pédagogiques
- Ressources accessibles via la plateforme LMS

Durée de formation en heures et en jours :

14 heures / 2 journées décomposées en :

3,5 heures asynchrones

10,5 heures synchrones

L'Ecole de la librairie

Contact : Angelina Renaud

arenaud@lecoledelibrarie.fr

01.86.90.93.89

Jour 2 :

Travail asynchrone avant la visioconférence :

A partir d'une grille, identifier les situations d'irritants humains et d'irritants techniques rencontrés dans sa librairie.

Ce travail fera l'objet d'une restitution en groupe.



Visioconférence synchrone :

Les étapes de la vente-conseil en magasin

- L'accueil
- La recherche des besoins et la reformulation
- Les argumentaires de vente
- La proposition complémentaire (si le contexte s'y prête)
- La proposition de services
- La prise de congé
- La fidélisation

Exercice : Devenir prescripteur

- Conseiller un livre pour offrir
- Conseiller un coup de cœur.

Reconnaître et anticiper les situations délicates

- Les lieux et les moments propices aux débordements
- La typologie des clients difficiles : anxieux, indécis, impatients, impolis, mécontents, agressifs

Atelier : les leviers pour faire tomber les irritants

Restitution du travail préparatoire

Proposer des leviers pour gérer ces situations

Synthèse et plan d'action

L'Ecole de la librairie
 Contact : Angelina Renaud
arenaud@lecoledelalibrairie.fr
 01.86.90.93.89