



Le comptoir : comment en faire un lieu stratégique et ...agréable ?*

Vous n'en avez peut-être pas conscience mais le comptoir de votre caisse est un lieu hautement stratégique ! Il peut se révéler être à la fois magique pour les achats d'impulsion mais aussi, pour certaines de vos clientes, une barrière désagréable entre vous et elles, voire un lieu à bannir pour la présentation des produits ! Comment gérer cet endroit capital ?



VIRGINIE VIORON
FORMATRICE EN TECHNIQUES DE
VENTE ET RELATION CLIENT

Un lieu magique à exploiter

C'est un atout indéniable : votre comptoir est l'emplacement idéal pour provoquer des achats d'impulsion (achats non prévus par votre cliente, déclenchés par l'envie subite, au contact direct avec le produit). Pendant les quelques minutes d'attente à la caisse, votre cliente peut ainsi céder à la tentation et acheter un produit sur un « coup de coeur ». En quelques secondes ! Oui, c'est possible ! Elle peut être séduite très rapidement par un produit présenté sur le comptoir de votre caisse... la vente se concrétise alors presque sans argument !

Cette source de ventes additionnelles peut se révéler très bénéfique à condition de choisir avec soin les produits présentés.

Mes conseils pour optimiser ce lieu stratégique

- + Tout d'abord, faites place nette sur votre comptoir : retirez tous les prospectus, produits, objets de décoration...
- + Puis positionnez-vous de l'autre côté de la caisse, à la place de la cliente. Et observez attentivement : que voyez-vous ? quels sont les endroits les



plus accessibles pour la cliente ? où pose-t-elle son sac ? quelle place vacante peut être exploitée facilement ?

- + Lorsque vous aurez déterminé les bons emplacements, choisissez le ou les produits à installer. Ne surchargez pas votre comptoir : présenter une palette trop large de produits surchargera l'emplacement et rendra les produits invisibles...
- + Enfin, soignez la présentation, pensez à installer un testeur afin que votre cliente puisse découvrir la texture et l'odeur.
- + Lorsque votre cliente se rend en caisse, invitez-la à tester un produit... gratuitement ! Ces quelques minutes d'attention peuvent déclencher des achats spontanés !

Les bons choix ? Mettez sur des produits « coup de coeur » : une eau parfumée, un fluide pour les mains, un illuminateur de teint Privilégiez les petits prix, les articles ludiques ou malins : un modèle à ranger dans son sac pour les retouches, un flacon deux en un...

A quelle cadence ? Changez le(s) produit(s) chaque mois en gérant le comptoir comme un rayon à part entière.

Brisez la barrière psychologique

Si votre comptoir peut être source de ventes additionnelles, il peut parfois être ressenti par votre cliente comme une frontière qui s'érige entre elle et vous, notamment lors de son arrivée. Vous l'avez peut-être remarqué, certaines clientes (les nouvelles souvent) restent sur le pas de la porte sans oser s'approcher de la caisse... Elles se sentent intimidées !

Or, vous le savez, l'accueil est un moment crucial dans la relation client, les premières minutes sont capitales. Si votre cliente se sent bien accueillie, voire attendue, il y a de fortes chances pour qu'elle vous accorde sa confiance rapidement et on le sait, la confiance est un facteur qui favorise la vente...

TÉMOIGNAGE

ELLES ONT SUIVI LA FORMATION

**Géraldine – Assistante Spa
Manager – Dune & Eau à Labenne
Océan**

« Dans notre Spa, il n'existait pas de lieu spécifique, dédié à la vente produits. Nos produits étaient exposés sur des étagères, dans des vitrines fermées à clefs...

Le principal lieu de vente était la cabine à la suite d'un soin. Toutes les clientes qui venaient pour le hammam ou la piscine n'avaient pas accès directement aux produits.

Depuis que nous avons suivi la Formation Vente de Virginie Vioron nous avons compris qu'il était indispensable de créer un espace spécifique pour la présentation et la vente produits.

Nous l'avons installé un peu éloigné de la caisse. Nous proposons des produits « découvertes » avec testeurs, spatules et kleenex. Toutes les clientes sont agréablement surprises car même si elles ne viennent que pour la piscine ou le hammam, elles passent systématiquement devant ce nouvel espace et ont la possibilité de découvrir des produits et d'avoir les conseils personnalisés d'experte !

C'est un lieu magique, nos ventes ont augmenté de 50% et toute l'équipe est reboostée !





Mon conseil

Lorsque votre cliente entre dans votre institut ou dans votre Spa, ne restez pas derrière le comptoir... Ne l'accueillez pas en levant le nez de votre planning, en lançant un « Bonjour madame, vous avez rendez-vous ? ». La cliente en face de vous peut éprouver de la gêne et avoir l'impression de vous « déranger ». Involontairement et sans en avoir conscience, le fait de rester derrière votre comptoir peut signifier « Je suis chez moi... que voulez-vous ? »

La solution ? A l'arrivée de votre cliente, faites le tour de votre caisse et dirigez-vous vers elle en souriant. Adoptez une attitude qui traduit la disponibilité et la sympathie... Cette simple approche symbolisera un rapport d'égalité avec votre cliente et lui transmettra le message bienveillant « Je suis à votre disposition ».

Elle se sentira immédiatement à l'aise et n'aura pas le sentiment de vous déranger, bien au contraire. Elle sera rassurée par cette prise en charge immédiate et sincère !

Vous pourrez alors vous diriger ensemble vers la caisse pour vérifier sur le planning son rendez-vous et sa prestation.

ASTUCE

Si vous êtes au téléphone lors de son arrivée, un grand sourire et un petit signe de tête en direction de votre cliente lui fera comprendre que vous l'avez vue et que vous allez vous occuper d'elle dès que vous aurez raccroché ! Elle comprendra et appréciera ce petit geste d'accueil.

Aménagez un espace spécifique pour faire découvrir vos produits

Dans la plupart des instituts ou des spas, la présentation et la vente des produits se déroulent soit en cabine, soit sur le comptoir de la caisse.

Si la cabine est un excellent lieu pour vanter vos produits, le comptoir, en revanche, n'est pas le lieu idéal !

S'y installer pour présenter vos produits, peut donner à votre cliente l'impression désagréable d'une vente forcée compte tenu de la forte connotation commerciale de ce lieu.

De plus, les comptoirs sont souvent petits, chargés de présentoirs et en période d'affluence, plusieurs clientes peuvent se retrouver autour de la caisse. Il est donc difficile d'être à l'aise avec sa cliente et d'établir une bulle d'intimité pour lui conseiller calmement et sans forcing, les produits qui lui conviennent.

Mon conseil :

Si l'aménagement de votre institut ou Spa le permet, créez un lieu spécifiquement dédié à la présentation des produits.

Eloigné de la caisse, si possible proche de vos produits, cet espace intime vous permettra de vous concentrer sur la présentation de vos produits. Aménagez-le avec goût : installez une petite table haute ronde ou en demi-lune (selon votre espace), un miroir, prévoyez des spatules et mouchoirs en papier pour faciliter les tests.

Ici pas de notion d'argent ! Juste une notion de plaisir et de résultats...

Vous serez plus disposée à transmettre votre expertise et faire découvrir vos produits. Votre cliente appréciera vos conseils personnalisés et sincères dans un lieu calme et chaleureux.

Dernier conseil :

Évitez de les installer dans une vitrine sous clefs... Un produit, pour être vendu, doit être testé ! Les grandes chaînes l'ont bien compris : tous les produits cosmétiques, maquillage, parfums sont exposés sous forme de testeurs.

Pour vous prémunir des vols : exposez dans vos rayons les packaging vides et les testeurs et rangez vos produits ventes dans les tiroirs.

L'aménagement de votre espace « Découverte Produits » peut vous rapporter gros ! Alors profitez de la rentrée pour l'installer au sein de votre institut ou Spa.

Et n'oubliez pas :

Une cliente n'appartient à personne sauf à celle qui sait s'en occuper !*

* Méthode Virginie Vioron déposée et protégée à l'INPI