

Le cycle commercial Leroy Merlin - .A TOI DE JOUER !!! -

Monsieur et madame ROBINET, jeunes mariés, viennent d'acquérir une maison près de Dijon qu'ils souhaitent aménager à leur goût...

Le 22 mars 2007, ils se rendent dans notre magasin Leroy Merlin de Quetigny dans le but d'acheter une cabine de douche pour leur nouvelle salle de bain. Ils s'adressent pour cela aux vendeurs du rayon sanitaire.

A vous de découvrir quelle démarche interne nos équipes mettent en œuvre pour satisfaire au mieux le couple ROBINET...

Notre démarche pour satisfaire un client

Quels services / métiers interviennent ?

1. Déjà quelques mois avant...



Jules, notre « vendeur-vedette » du rayon sanitaire vient d'être promu dans notre nouveau magasin Leroy Merlin de Lyon ! Nous devons donc penser à le remplacer rapidement pour toujours renseigner et satisfaire au mieux nos clients.

2. Quelques semaines avant...



Une opération commerciale « Bien-être dans sa salle de bain » se prépare : des articles en promotion ainsi que des produits innovants seront mis en avant pendant plusieurs jours sur notre podium à l'entrée du magasin.



L'opération commerciale est mise en place. Pour permettre à nos clients de repérer facilement les bonnes affaires, les produits phares et les nouveautés nous devons mettre en place un système de balisage attractif et clair.

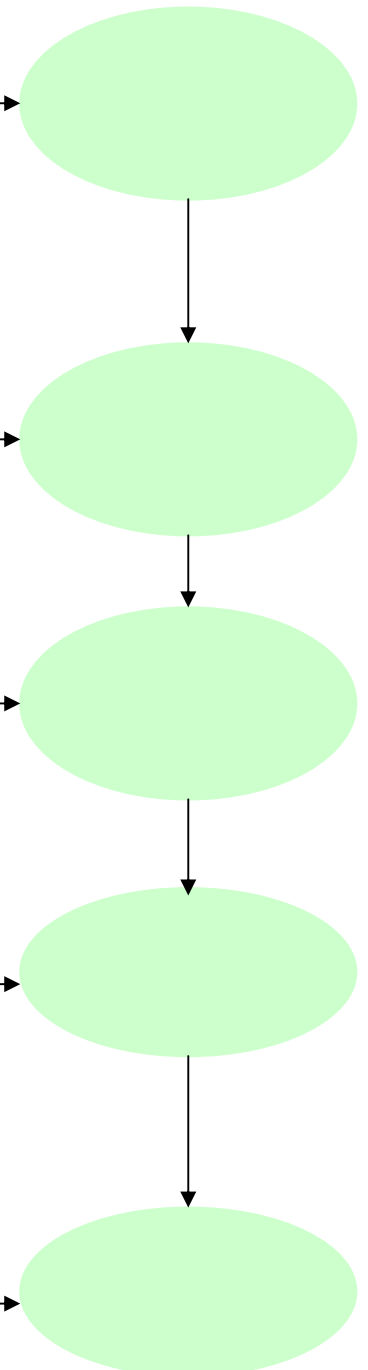
3. Le jour J ! (22 mars 2007)



Le couple ROBINET arrive au sein de notre magasin, pour son projet de salle de bain. Il repart une heure plus tard et après avoir expliqué leurs goûts, budget et exigences qualités et donné leurs cotes, avec un bon de commande pour une cabine de douche complète.



Pas très bricoleur, monsieur ROBINET préfère qu'un professionnel lui installe sa cabine de douche.



4. Une semaine plus tard (le 29 mars 2007)



La cabine de douche est livrée par notre fournisseur et réceptionnée en magasin.



En attendant d'être délivrée à monsieur et madame ROBINET, la cabine est stockée dans nos réserves.



Nous informons nos clients qu'ils peuvent récupérer leur douche quand ils le souhaitent.

5. Le samedi suivant (le 31 mars 2007)



Le couple se présente en magasin pour retirer sa cabine de douche.



Monsieur et madame ROBINET règlent leur achat.

En parallèle :

Comme à chaque fin de journée toutes les caisses : de nos hôtesse sont contrôlées : pointage des pièces justificatives.

6. Mardi 3 avril 2007



Notre artisan « pose sanitaire » se rend chez le couple Dupont pour installer leur nouvelle douche.

Quelques semaines plus tard...

Satisfaire nos clients pour les fidéliser

Mois de mai : les beaux jours arrivent, monsieur et madame ROBINET souhaitent acquérir une piscine pour aménager leur jardin.

Devinez où ils se rendent ...