

## Solutions pour 10 frustrations dans la vente de détail

### 10 Frustrations

**01** 30% des patrons considèrent le personnel comme un **centre de coût** et ne savent pas transmettre leur vision stratégique en une réalité opérationnelle.

**02** La culture de la distribution est parfois « virile ». La direction maîtrise son concept, le produit, le merchandising, le marketing, mais se montre « analphabète » dans le management des équipes.

**03** En magasins, debout toute la journée, les conversations sont informelles et les non-dits pèsent sur l'atmosphère, jusqu'à créer, parfois, des **climats toxiques** (entre collègues, avec la centrale...).

**04** 25% des réseaux ont un **taux de rotation non désirée supérieur à 30%**; ils semblent s'épuiser à recruter des vendeurs qui quittent l'entreprise après quelques mois, comme une baignoire percée.

**05** **70% des vendeurs et 30% de managers sont complexés avec les chiffres** (« j'ai fait lettres »). Leur manager leur rabâche des KPI, mais ils sont incapables de les calculer, de les expliquer, de les maîtriser...ce qui, génère un dialogue de sourds et une incompréhension.

**06** Les managers (notamment régionaux) semblent en permanence **éteindre des incendies**, devenant inefficaces (ou invisibles) en magasins, parcourant jusque 80.000 km par an avec des problèmes de santé (dos, stress...)

**07** De nombreux clients se sentent frustrés de visiter des magasins avec des vendeurs **démotivés**, sans valeur ajoutée, et se rabattent sur **Amazon**.

**08** Nous constatons des **écarts-types de plus de 50%** entre vendeurs et entre magasins en Ticket Moyen et Transformation.

**09** Les **challenges**, s'ils existent, sont nationaux, durent trop longtemps et motivent généralement assez peu.

**10** « J'suis comme ça! ». De nombreux managers du Retail ont peu travaillé sur eux-mêmes, et proposent donc un **style managérial parfois caricatural et sans nuance**.

### 10 Solutions

Nous démontrons que les équipes de vente sont le **1er levier de productivité** si la courroie de transmission fonctionne.

Le **style du coaching** permet d'inspirer et de responsabiliser les équipes en boostant l'efficacité commerciale.

Nous stimulons l'implantation de **rituels managériaux** réguliers, individuels et collectifs : la session de coaching, le feedback de vente, le morning brief, l'auto-évaluation de vente...

Nous accompagnons les managers dans une expérience employé (**on-boarding**, développement de carrière...) favorisant la **fidélisation** et le développement des équipes en magasin et l'**e-NPS**

Nous réconcilions les équipes avec **l'arithmétique du commerce**, avec pédagogie, grâce au tableau de bord, aux réserves de productivité et au modèle de croissance extraordinaire.

Nous distinguons **l'important de l'urgent**, en planifiant les activités importantes et en optimisant la qualité des visites, en magasins ou virtuelles.

Nous relançons le **sens du commerce** et le « sourire de ma boulangère », la danse avec le client, boostant le NPS, et stimulant un style de **vendeur « connecté », phygital et omnicanal**.

Nous co-développons une **méthode de vente** et des standards de vente non négociables pour booster Transformation, Ticket Moyen et Fréquence.

Nous proposons une boîte à outils de **Retail games** pour exploser 1 KPI sur 1 journée, à l'initiative du store manager, avec une motivation inouïe.

Nous invitons les managers à un exercice d'« identité publique » (360° en mode qualitatif) et définissons les **types de personnalité** (MBTI ou DISC) et celle de leurs équipes pour enrichir leurs ressources relationnelles.