



Vendeur en PDV : un métier en pleine mutation

publié le 01/06/2016

Descriptif :

Des consommateurs plus informés que jamais et par conséquent exigeants, des parcours d'achat plus longs et plus complexes..., les métiers de la vente évoluent pour s'adapter à cette nouvelle donne. La qualité du personnel d'une enseigne fait aujourd'hui toute la différence, notamment pour se démarquer de la concurrence grandissante de l'e-commerce. Focus sur un métier en pleine mutation, celui de vendeur en PDV (point de vente) !

Le vendeur en PDV, pierre angulaire de l'expérience d'achat

Aujourd'hui, toutes les enseignes ont recentré leurs stratégies autour du client. Elles cherchent à optimiser son expérience à toutes les phases de son parcours : on distingue donc l'expérience d'anticipation (avant), l'expérience d'achat (pendant) et l'expérience de SAV (après). Concernant le « pendant », de nombreux éléments contribuent à l'atteinte de cet objectif (agencement, théâtralisation, ambiance olfactive et sonore, storytelling, etc.), mais le plus important d'entre eux est indéniablement le vendeur, qui est au cœur du processus. Or, bon nombre de surfaces de vente parient encore sur la polyvalence de leurs vendeurs qui outre la vente, sont également chargés du réassort, du suivi livraison, de l'installation des produits, de l'étiquetage, de la tenue de caisse..., voire éventuellement de l'entretien des locaux ! Difficile pour eux, dans ce contexte, d'assurer correctement leur mission principale, à savoir la relation clients. C'est le constat de Raymond Pastor, directeur Alinéa Troyes, qui a opté pour un concept différent de ses confrères. Dans son magasin, les vendeurs sont entièrement dédiés aux clients. Selon lui, cela évite à ces derniers de se retrouver face à un vendeur occupé à la mise en rayon, qui, de fait, renvoie une image d'indisponibilité.

Quand le vendeur en PDV apporte une réelle expertise 



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.