



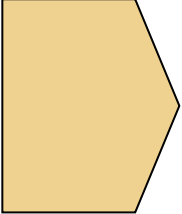
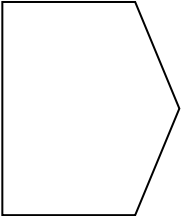
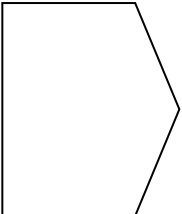
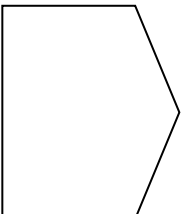
Étude Pro-Conso

Magasins de bricolage








Benchmark des plus grandes chaînes
Apparence, Service-client & conseil de vente

Résumé des Résultats de l'Étude
09/2019






Aperçu

	Méthodologie & Résumé des résultats de l'étude	2 - 11
	Résultats détaillés de toutes les chaînes	12 - 32
	Profil de tête du classement	33 - 41
	Critères en détail	42 - 47

Chaînes de magasins de bricolage testées

	Nom	Site web
	Brico Cash	Bricocash.fr
	Brico Dépôt	Bricodepot.fr
	Brico E.Leclerc	E-leclerc.com
	Bricoman	Bricoman.fr
	Bricomarché	Bricomarche.com
	Briconautes	Les-briconautes.fr
	Bricorama	Bricorama.fr

Chaînes de magasins de bricolage testées

	Nom	Site web
	Castorama	Castorama.fr
	L'Entrepôt du Bricolage	Entrepot-du-bricolage.fr
	Leroy Merlin	Leroymerlin.fr
	Mr. Bricolage	Mr-bricolage.fr
	Weldom	Weldom.fr

Sommaire de l'étude

Sections testées & Modèle de scoring

Section	Détails	Scoring	Nombre de critères testés
Apparence	<ul style="list-style-type: none"> • Propreté du magasin • Orientation à l'intérieur du magasin 	10%	6
Service client	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du personnel de vente • Amabilité • Conduite à l'égard du client 	30%	10
Conseils de vente	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des besoins • Recommandation • Explications et conseils d'utilisation 	60%	13
<u>Total</u>		<u>100%</u>	<u>29</u>

Méthodologie

> Données	<ul style="list-style-type: none"> • Mystery Shopping par l'entremise d'acheteurs qualifiés et formés • 10 tests réalisés par chaînes • Contrôle détaillé de la qualité des résultats
> Période du test	Juillet à octobre 2019
> Focus du test	<ul style="list-style-type: none"> • Service et apparence générale • Service et conseils sur une perceuse-visseuse avec batterie • Service et conseils sur les produits de protection du bois

Classement des chaînes de magasins, toutes sections confondues

Magasins	Résultats (en %)	Rang	Note / 20	Nombre de tests réalisés
Mr. Bricolage	84,4	1	16,9	Très bien
Castorama	83,8	2	16,8	Très bien
Leroy Merlin	83,7	3	16,7	Très bien
Weldom	82,3	4	16,5	Très bien
Brico Cash	78,0	5	15,6	Bien
Les Briconautes	77,4	6	15,5	Bien
L'Entrepôt du Bricolage	77,3	7	15,5	Bien
Bricomarché	75,6	8	15,1	Bien
Bricoman	74,1	9	14,8	Bien
Brico Dépôt	72,0	11	14,4	Bien
Bricorama	71,3	12	14,3	Bien
Brico E.Leclerc	69,5	13	13,9	Assez bien

Résultats d'ensemble, tous magasins de bricolage confondus

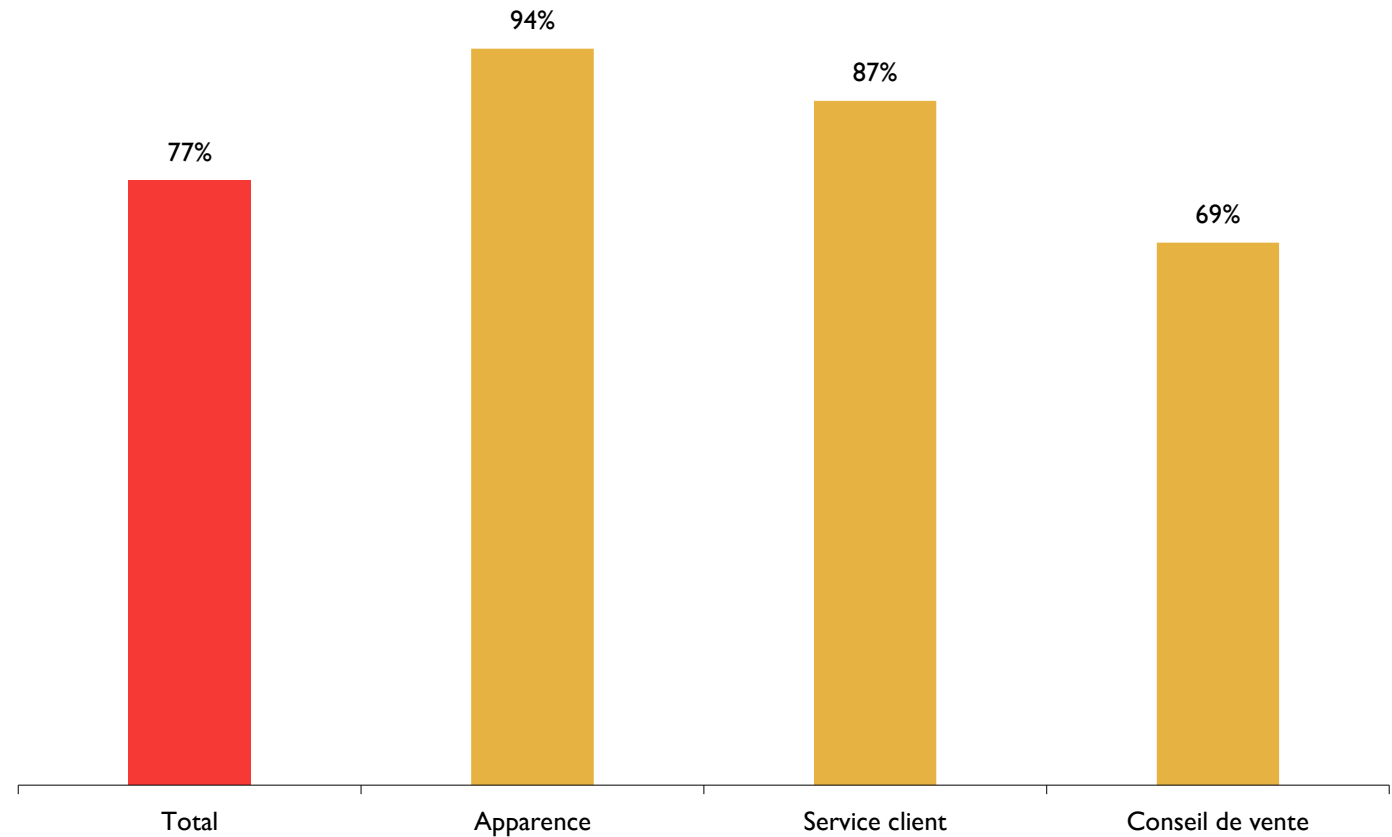
Résultats globaux par section sur l'expérience client
(moyenne sur tous les résultats de test)

Bons résultats globaux

La section conseils de vente requiert le plus d'efforts.

Le service client des magasins de bricolage est efficace.

C'est dans la section apparence que les résultats sont les meilleurs.



Moyenne sur l'ensemble des résultats des tests dans la section expérience client. La note totale est basée sur le modèle de scoring global.

Résultats de la section « apparence », tous magasins de bricolage confondus

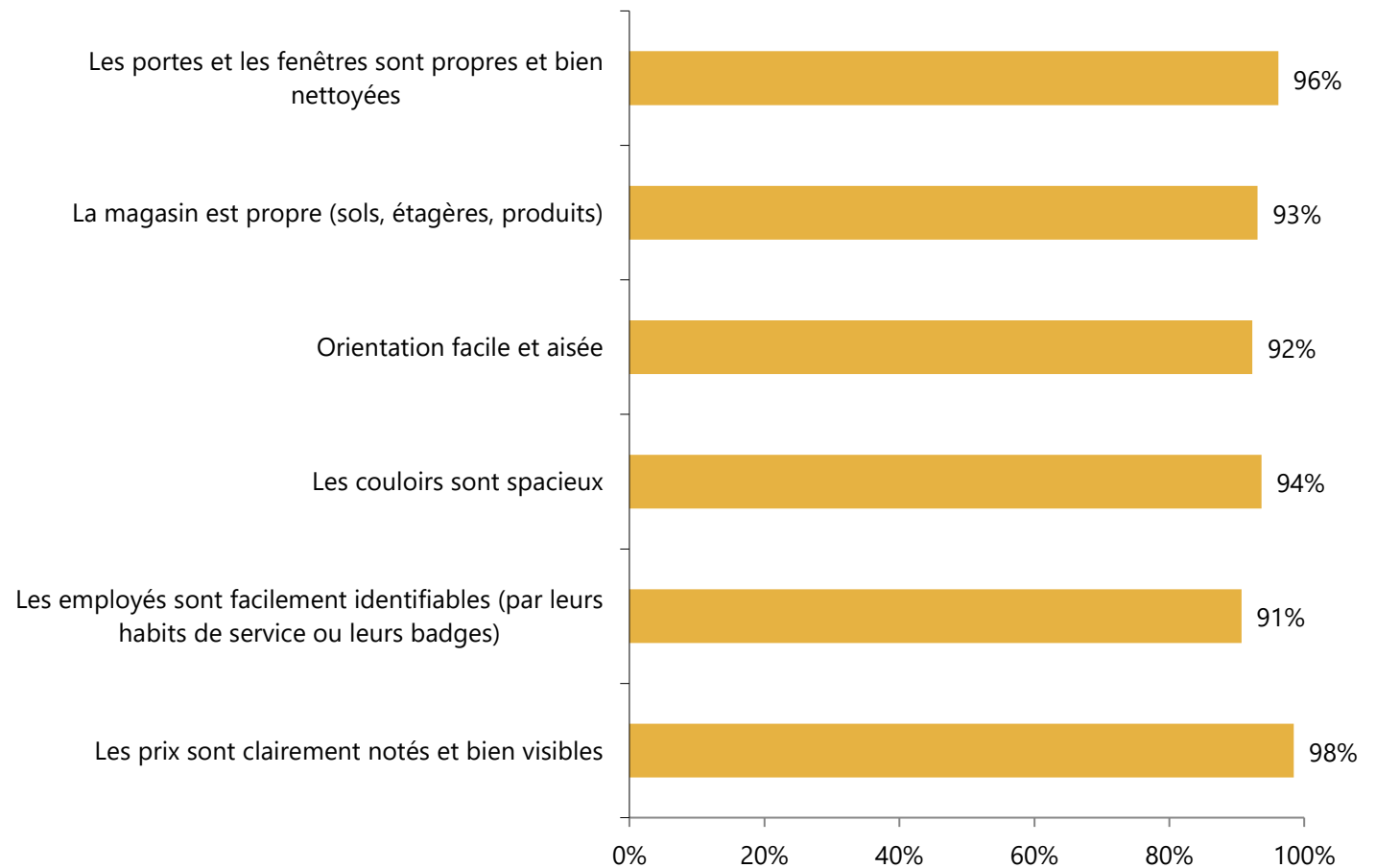
Résultats de la section Apparence
(moyenne sur tous les tests)

Une visibilité des prix exemplaire

L'infrastructure de toutes les installations est bien entretenue.

A l'intérieur des magasins, les clients n'ont pas de réclamations particulières.

Le plus grand défi est l'orientation en magasin car les magasins disposent d'une grande variété de produits sur un très grand espace.



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs

Résultats de la section « service client », tous magasins de bricolage confondus

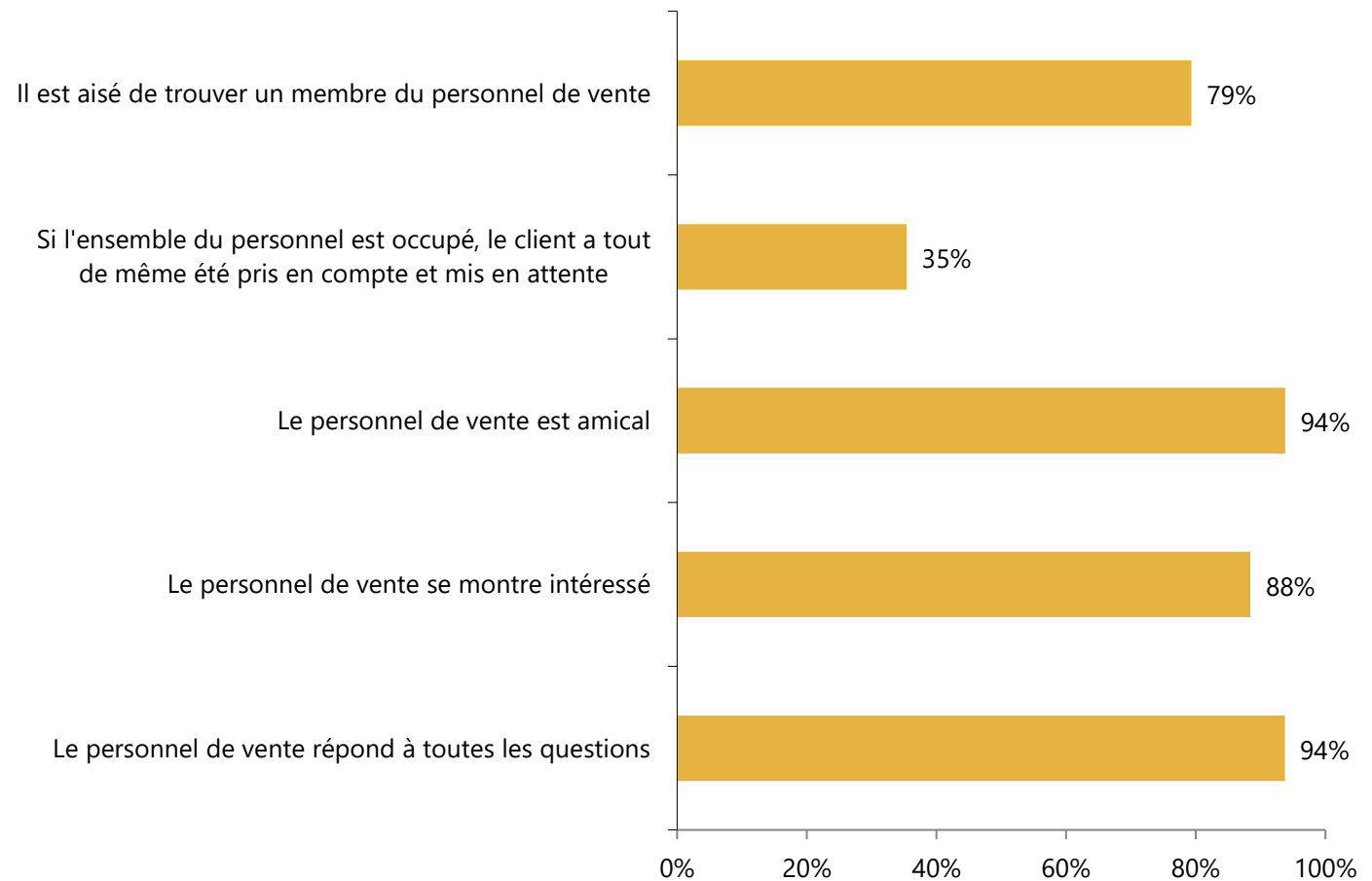
Expérience du service client avec des lacunes spécifiques.

Le personnel de vente est généralement très amical, intéressé et serviable.

La disponibilité du personnel de vente est un challenge connu et bien réel.

La capacité de communiquer avec les clients en attente, tout en servant d'autres clients ou en faisant d'autres tâches, est un défi qui n'est pas encore très bien relevé.

Résultats de la section Service client
(moyenne sur tous les tests)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs

Résultats de la section « conseils de vente », tous magasins de bricolage confondus

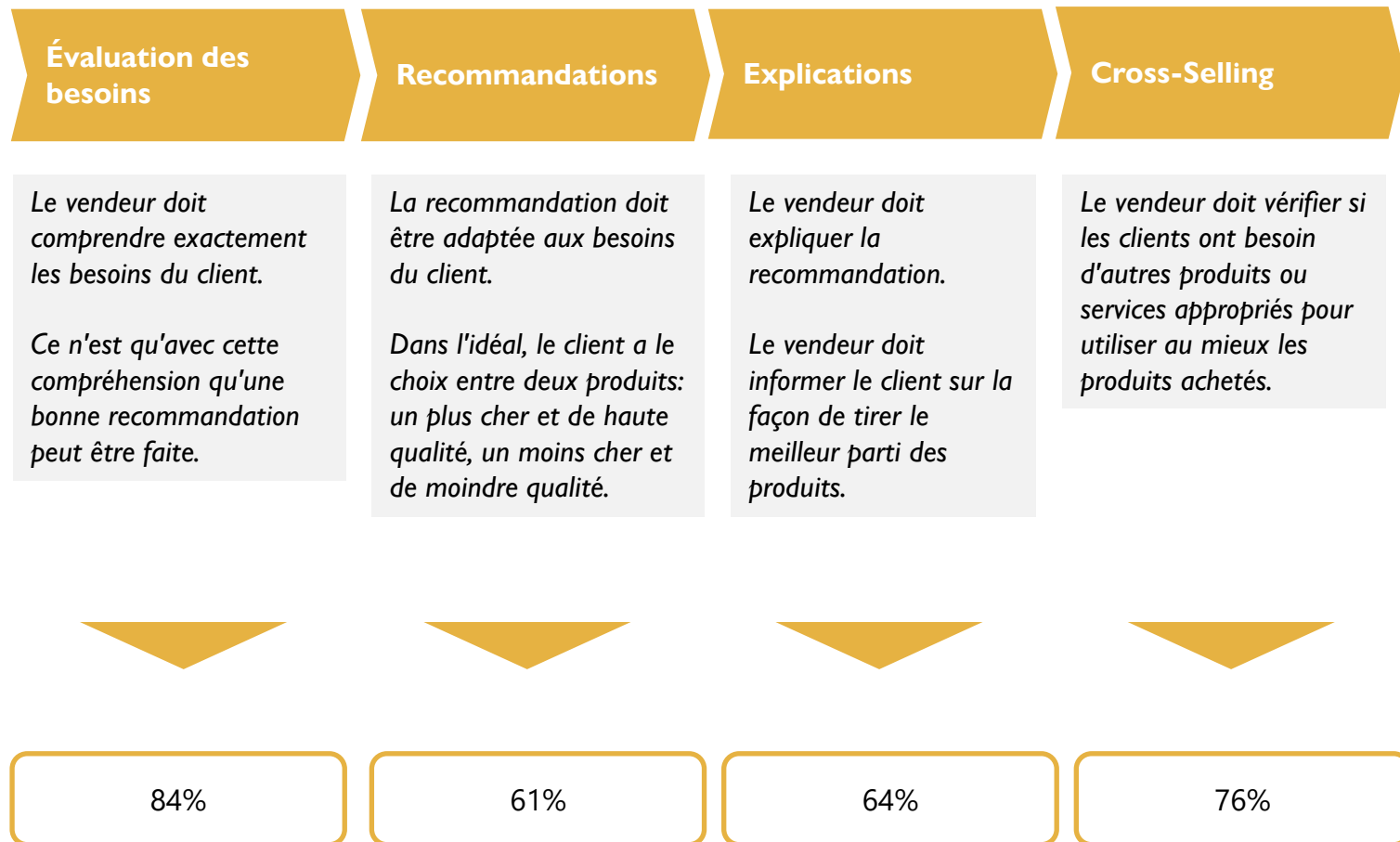
Le conseil de vente peut être amélioré

Les besoins des clients sont suffisamment déterminés.

La recommandation des produits est inférieure aux normes prévues.

Les explications peuvent être améliorées.

Le cross-selling, c'est l'offre de produits complémentaires utiles pour une meilleure expérience client, recueille un fort potentiel d'amélioration.

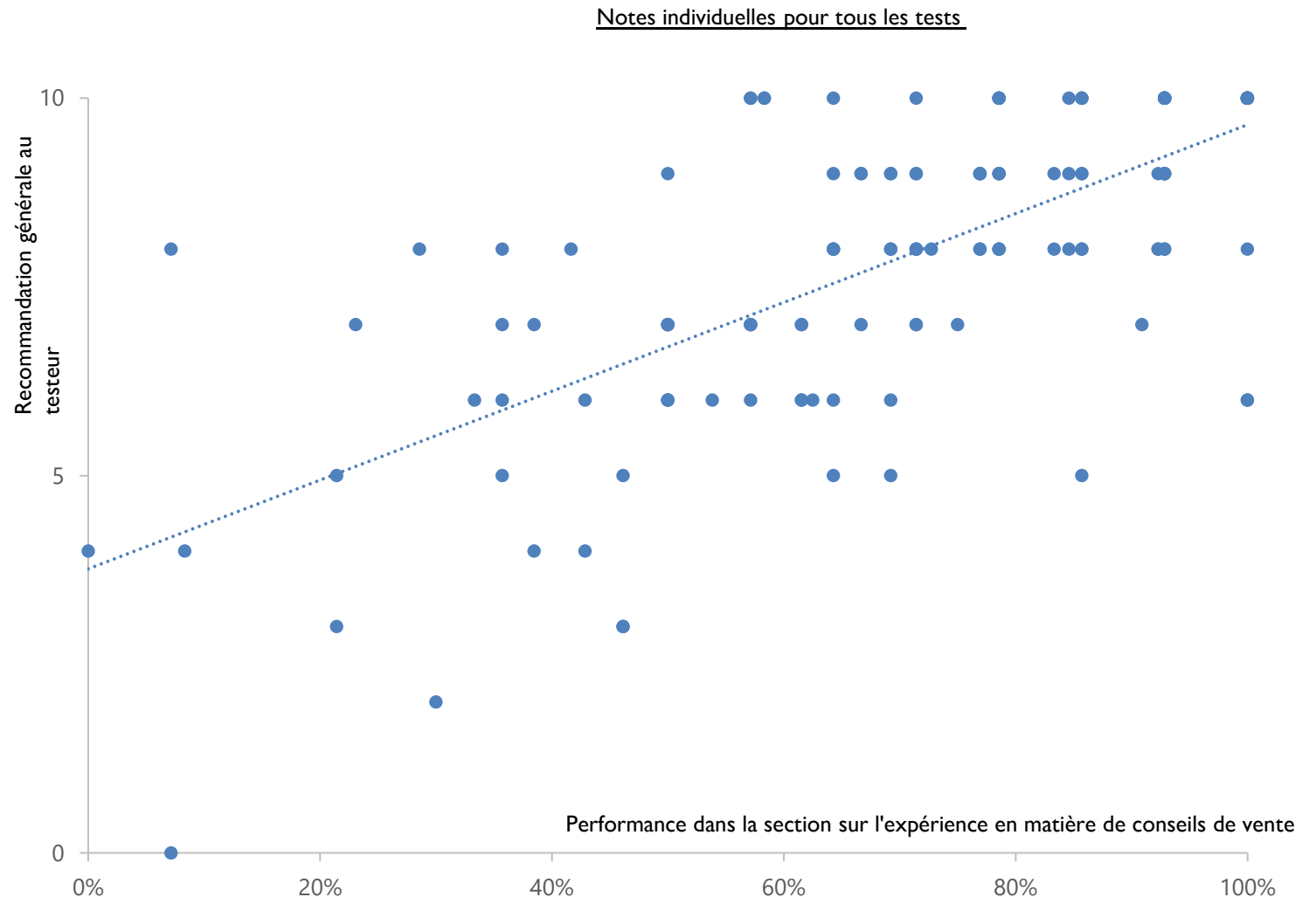


Importance des conseils de vente sur la recommandation générale donnée au testeur

Des résultats d'ensemble mitigés

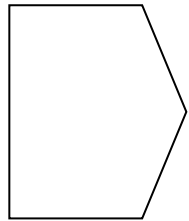
La performance en matière de conseil de vente est fortement liée au potentiel de recommandation au testeur.

Les produits ne sont guère clairement recommandés aux testeurs, ce qui affecte fortement l'expérience en matière de conseil de vente.

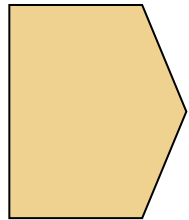


Notes individuelles pour chaque visite de test

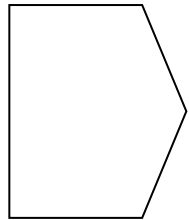
Aperçu



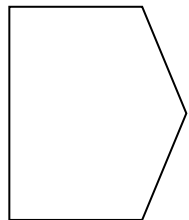
Méthodologie & Résumé des résultats de l'étude



Résultats détaillés de toutes les chaînes



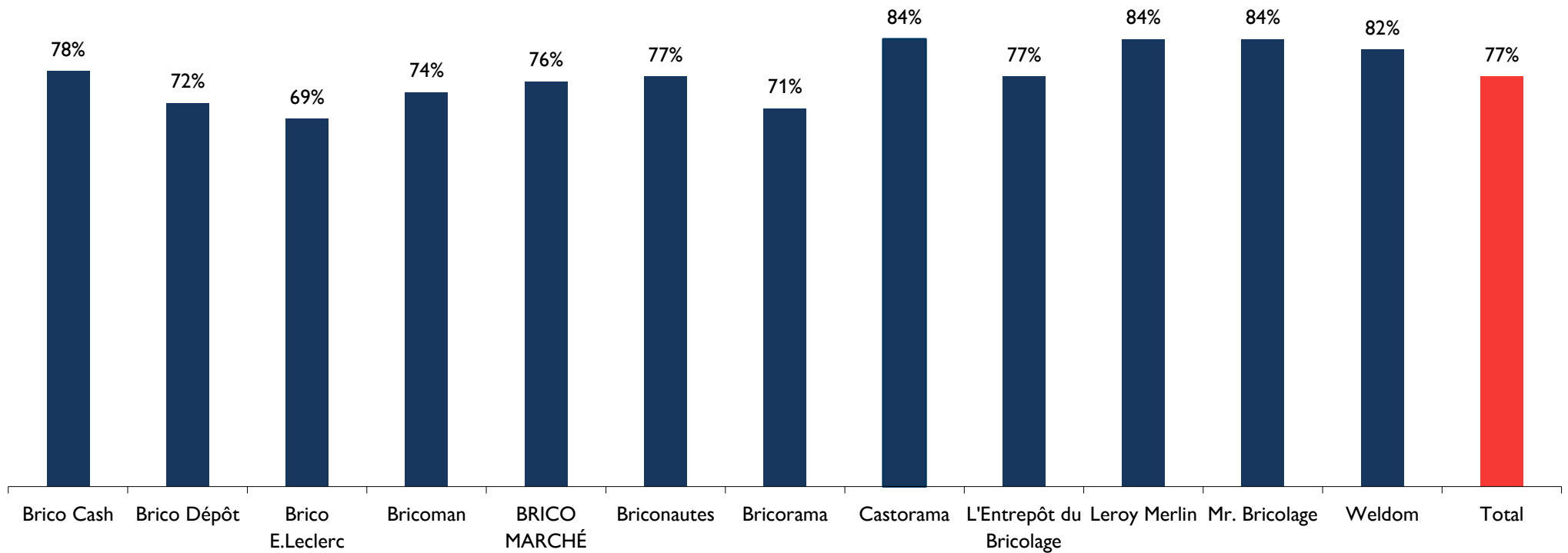
Profil de tête du classement



Critères en détail

Benchmark: résultats d'ensemble des chaînes de magasins de bricolage

Résultats globaux par chaîne de bricolage (moyenne sur tous les résultats de test)



Un Top 4 au-dessus des 80%

Les meilleures entreprises sont Castorama, Leroy Merlin et Mr. Bricolage. Avec Weldom, ces 4 chaînes dépassent la barre des 80%.

Moyenne sur l'ensemble des résultats des tests dans la section expérience client. La note totale est basée sur le modèle de scoring global.

Benchmarking de tous les résultats des sections de l'expérience client

Comparaison des résultats de toutes les chaînes de magasins de bricolage

Moyenne par chaîne de bricolage

	Total	Mr. Bricolage	Castorama	Leroy Merlin	Weldom	Brico Cash	Briconautes	L'Entrepôt du Bricolage	Bricomarché
Total	77%	84%	84%	84%	82%	78%	77%	77%	76%
Apparence	94%	96%	94%	97%	98%	97%	91%	94%	97%
Service client	87%	93%	92%	90%	98%	84%	82%	89%	89%
Conseil de vente	69%	78%	78%	78%	72%	72%	73%	69%	65%

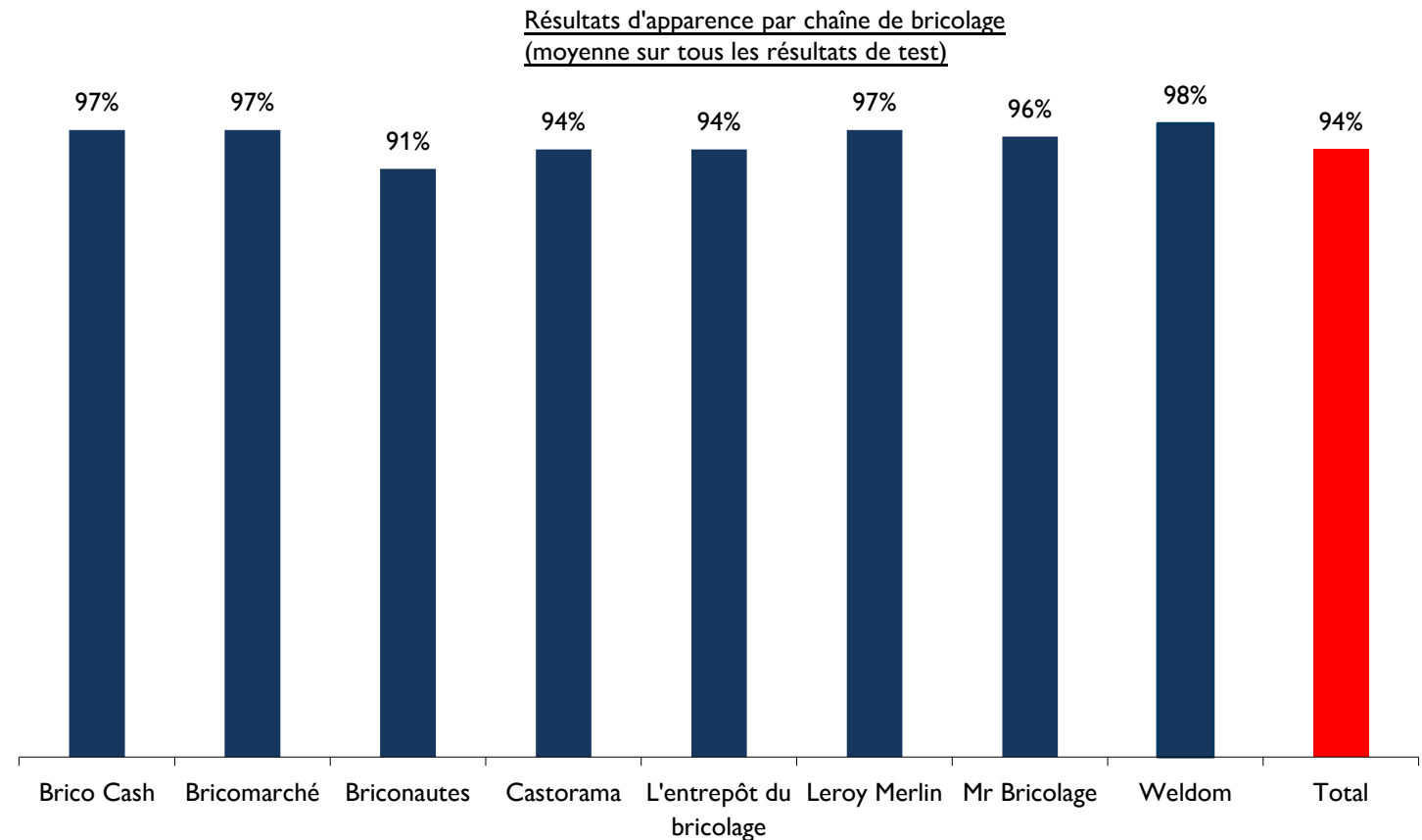
Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Benchmark de la section « Apparence » par chaîne de magasin

L'apparence des chaînes de bricolage ne varie pas fortement

Toutes les chaînes de bricolage obtiennent de très bons résultats.

Les acheteurs n'ont pas évoqué de problème survenu dans cette section.



Moyenne sur l'ensemble des résultats des tests dans la section expérience client. La note totale est basée sur le modèle de scoring global. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Impressions de l'extérieur– quelques photos



Propreté des portes et fenêtres apparentes à l'extérieur

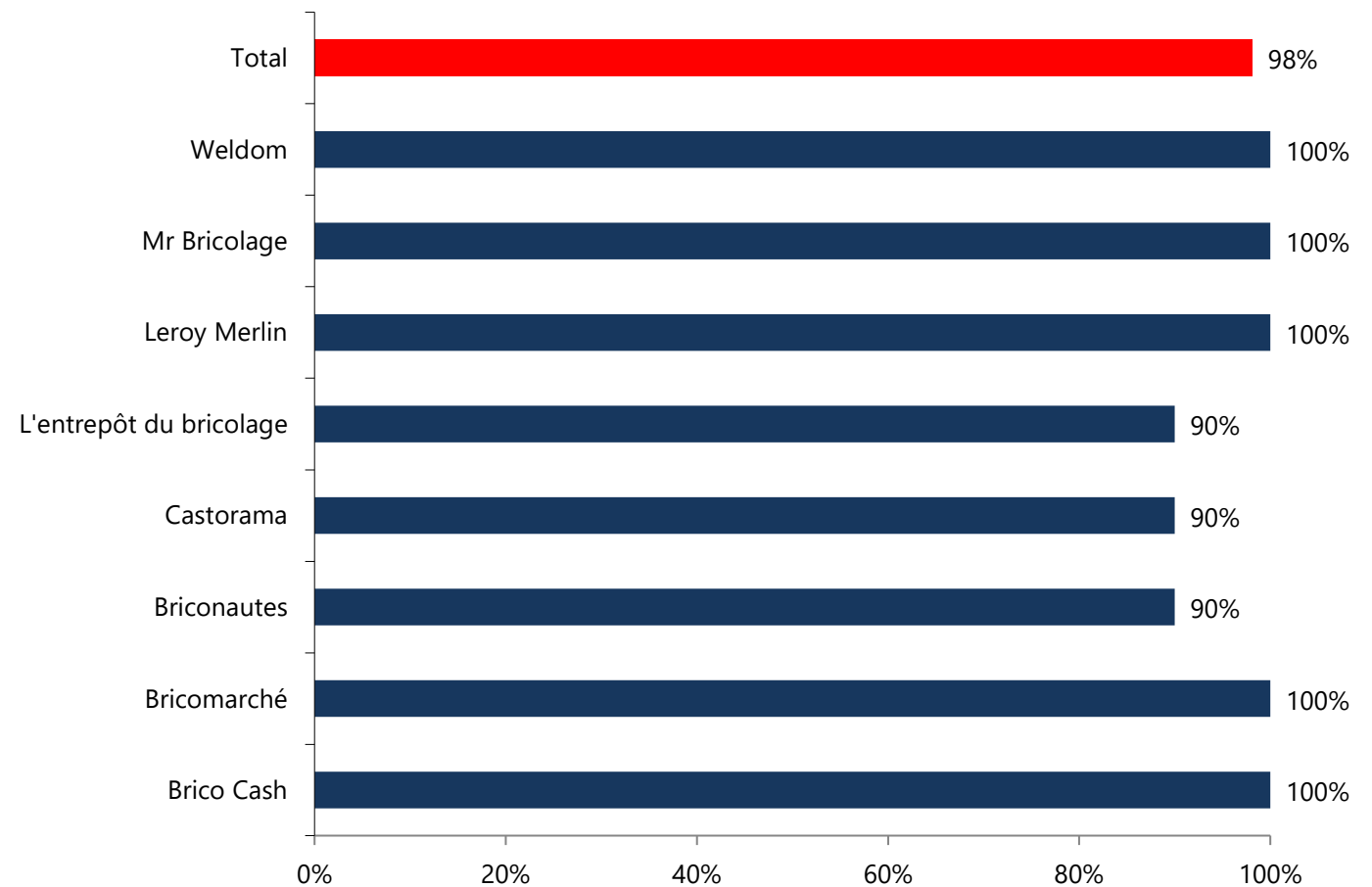
La propreté extérieure est importante mais ne doit pas être surestimée.

La propreté dans les magasins de bricolage est importante, mais doit être vue en relation avec les produits vendus.

Les acheteurs ont vérifié la propreté de base en sachant que les magasins de bricolage ne sont pas des magasins de mode ou des pharmacies.

Les performances de propreté ont été très bonnes.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

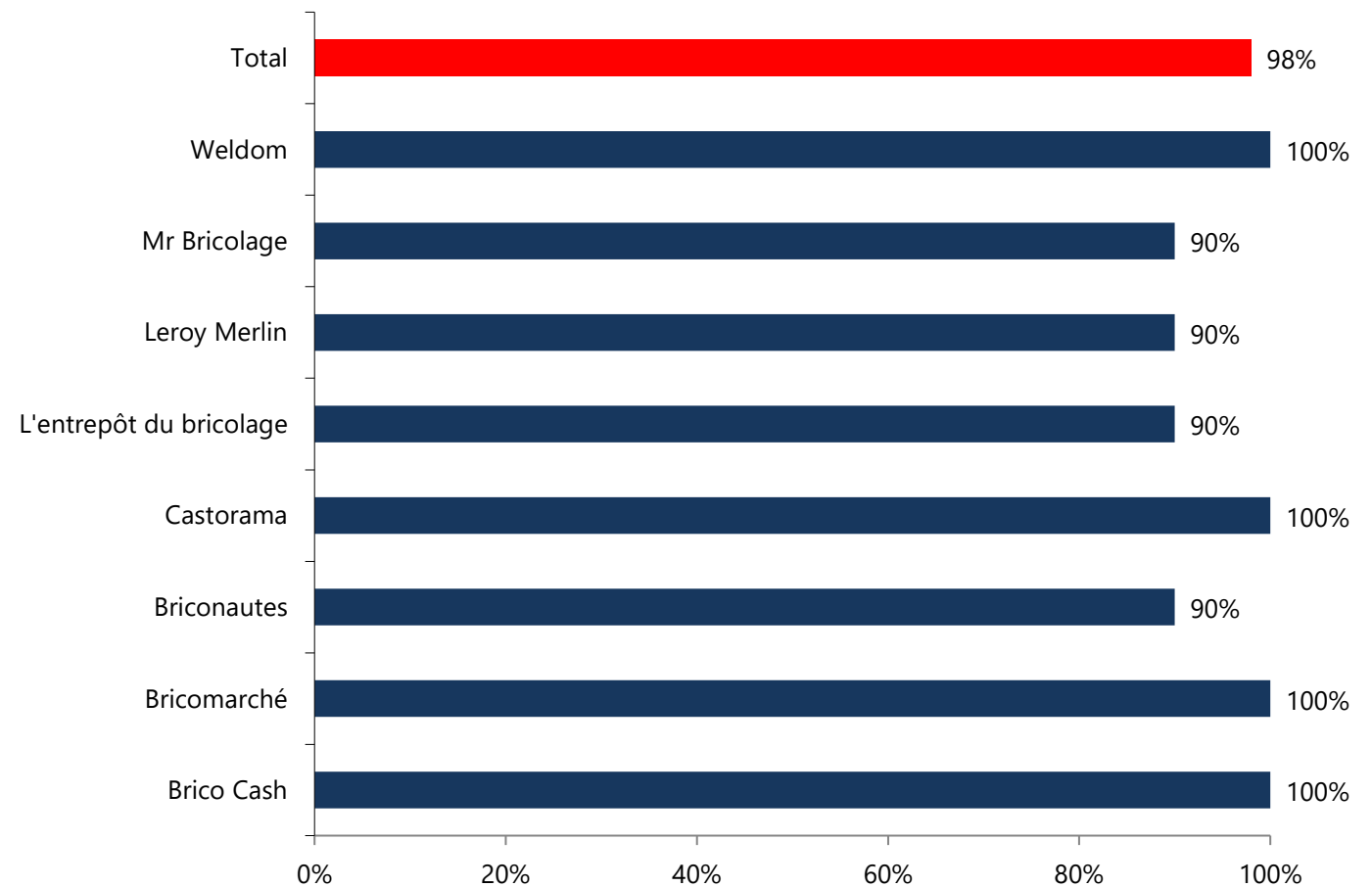
Propreté à l'intérieur du magasin

La propreté dans les magasins est importante – même si ce n'est pas le principal facteur pour l'expérience client.

Les sols, les allées, les étagères et les produits ont été vérifiés en termes de propreté à l'intérieur des magasins.

Dans de nombreux cas, la performance a été excellente.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

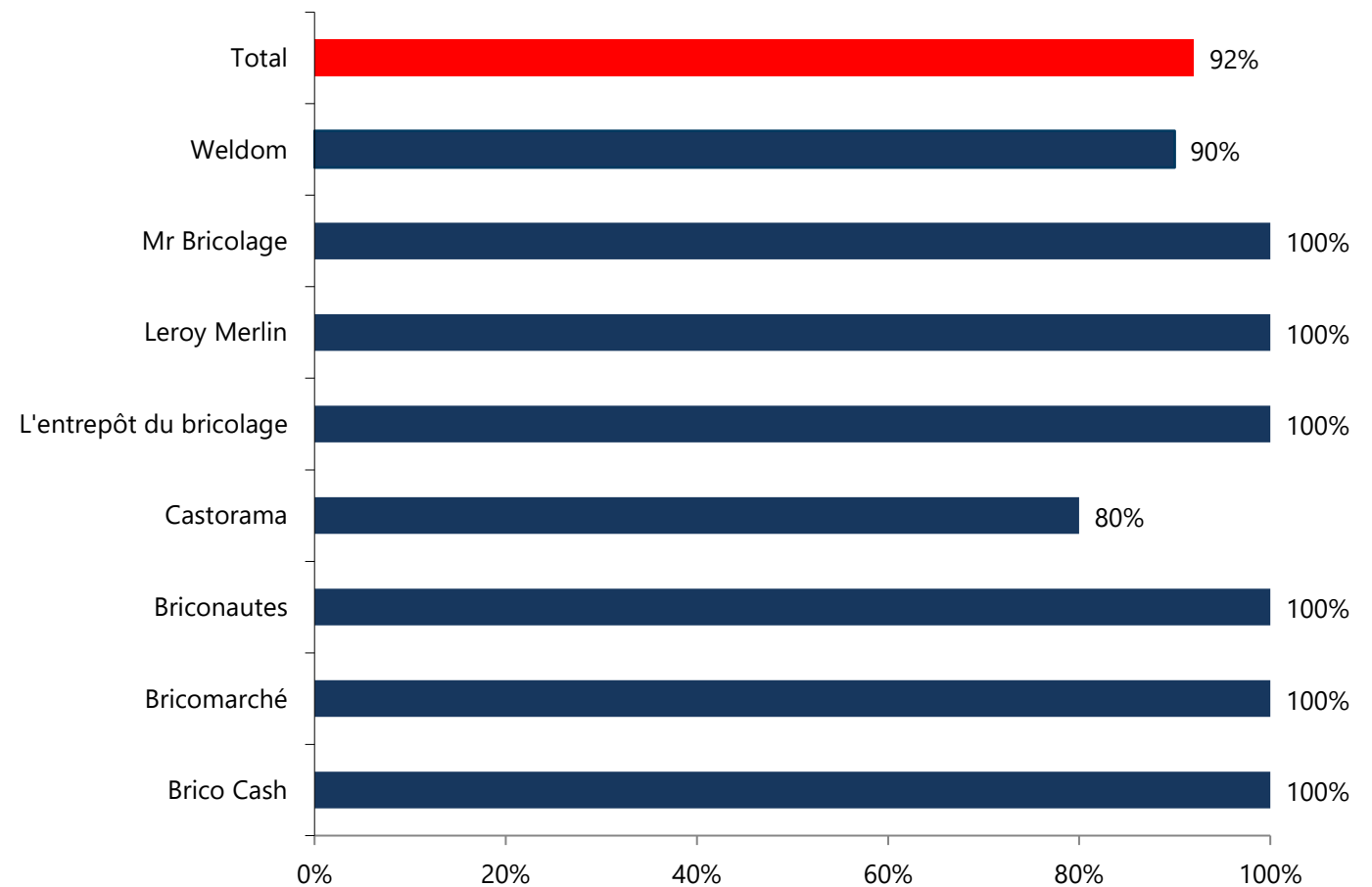
Orientation dans le magasin

L'orientation est un enjeu majeur pour l'expérience client dans les entrepôts de grande taille.

Normalement, l'orientation est assurée par des allées clairement marquées, des panneaux indicateurs, des repères, etc.

Dans la plupart des cas, l'orientation en magasin ne posait aucun problème.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Visibilité des employés

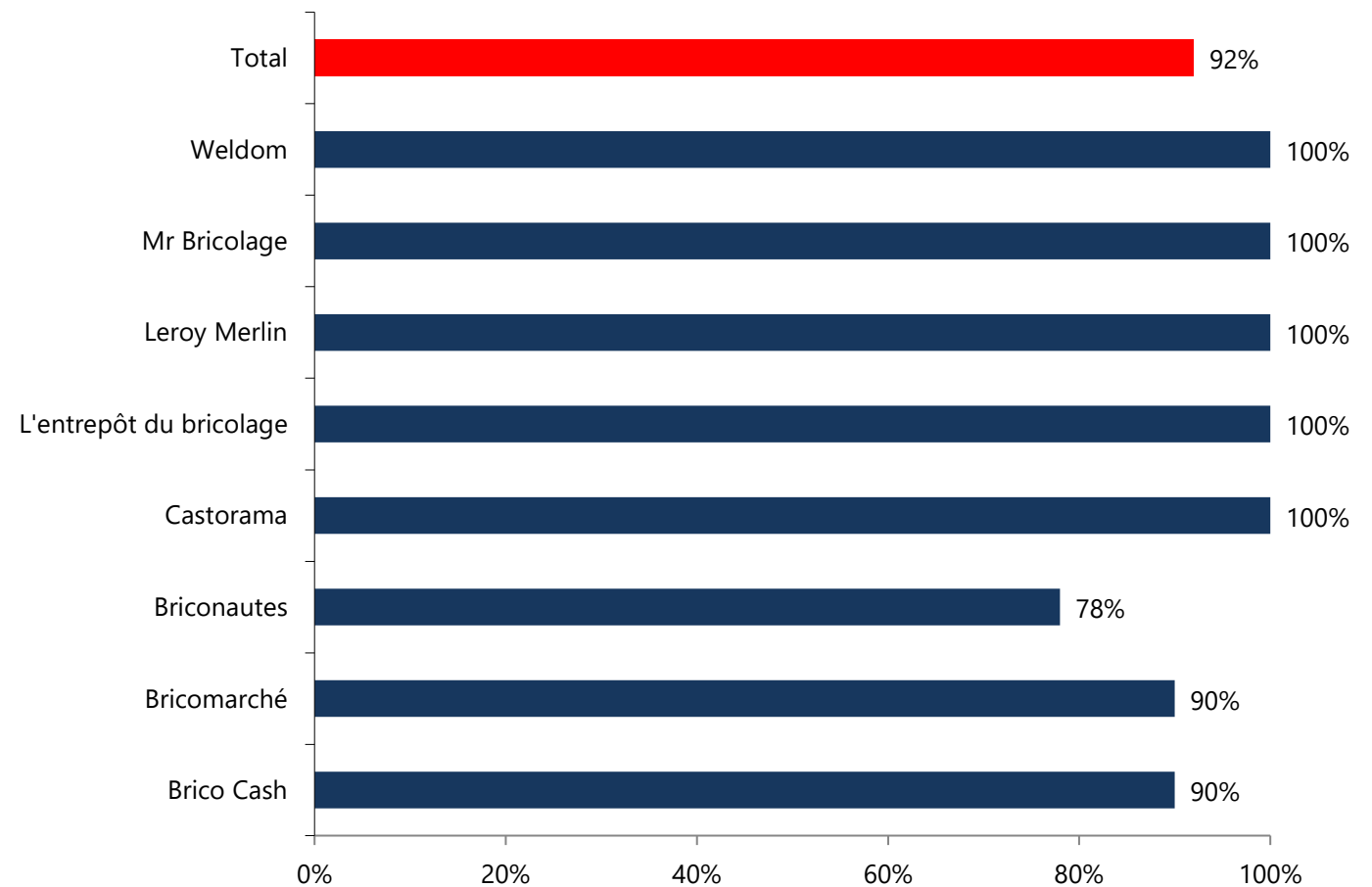
Les employés doivent être facilement identifiables par les clients.

Dans la plupart des cas, les employés sont faciles à identifier à l'aide de leurs uniformes ou de leurs badges.

Cet aspect est majoritairement respecté par les chaînes.

Les testeurs ont été en mesure d'identifier et de reconnaître rapidement les employés.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Visibilité des prix des produits

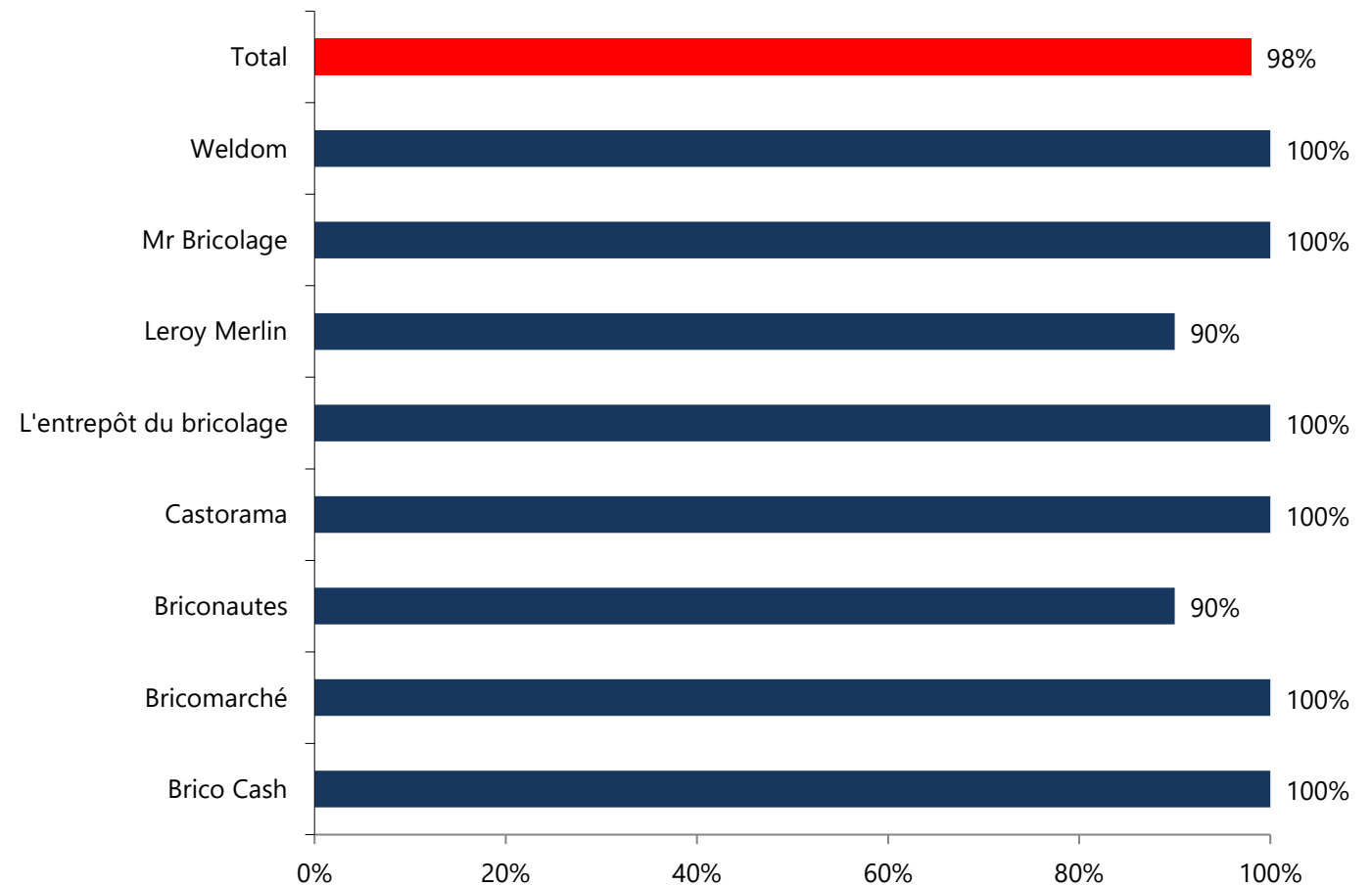
Il est important de connaître le coût des produits.

Si, pour de nombreux produits, il n'est pas clair combien ils coûtent, la satisfaction du client est considérablement réduite.

Il s'agit de marquer correctement les produits ou de fixer des étiquettes de prix à proximité des produits qui ne sont pas marqués sur le produit.

Cet aspect n'a guère posé de problème aux testeurs.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

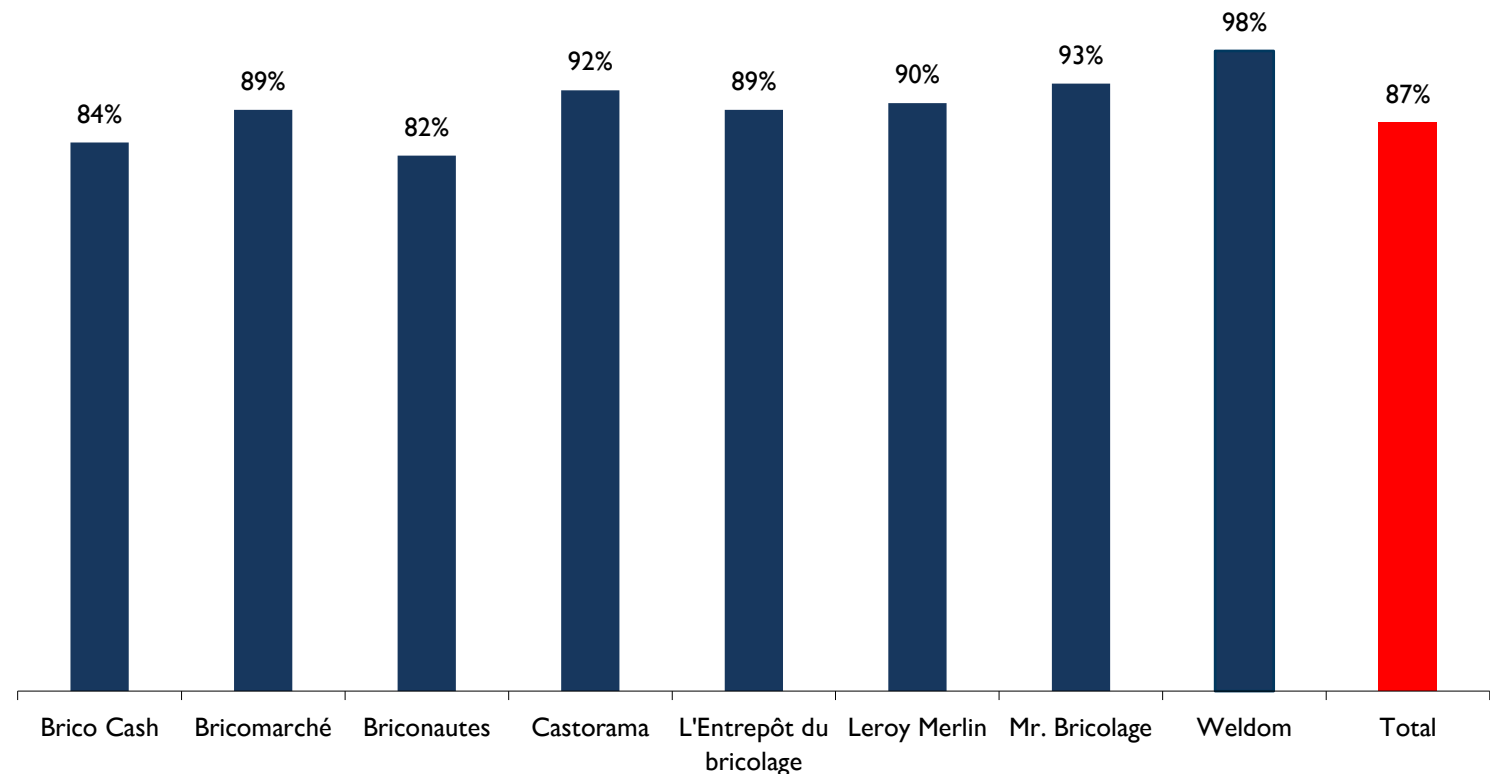
Benchmark de la section « Service client » par chaîne de magasin

Des résultats satisfaisants dans toutes les chaînes de bricolage

Les résultats de cette section dépendent principalement de la disponibilité du personnel, mais aussi de l'attitude générale du personnel de vente et de service.

Castorama, Mr. Bricolage et Leroy Merlin obtiennent les meilleures performances de la section.

Résultats de l'expérience client par chaîne de bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



Moyenne sur l'ensemble des résultats des tests dans la section expérience client. La note totale est basée sur le modèle de scoring global. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Citations provenant du service client

Dans la plupart des cas, le service client a été perçu comme étant satisfaisant.

Certains acheteurs ont constaté des difficultés et des problèmes à obtenir de l'aide et des conseils.

Parfois, le personnel de vente se concentrait sur des tâches internes au lieu d'aider les clients.

J'ai apprécié la sympathie et le sourire du personnel, le magasin est agréable, propre et bien agencé. Les conseils des vendeurs sont professionnels et clairs.

J'ai apprécié le professionnalisme des vendeurs, leur écoute, leur disponibilité.

les vendeurs auraient pu me donner des conseils sur comment procéder ou me faire tenir l'appareil pour voir s'il n'était pas trop lourd pour moi.

Les produits devraient être mieux présentés, il faudrait dépoussiérer les rayons, et éviter d'y abandonner des objets encombrants, éviter les ruptures de stock

Facilité à trouver du personnel de vente disponible

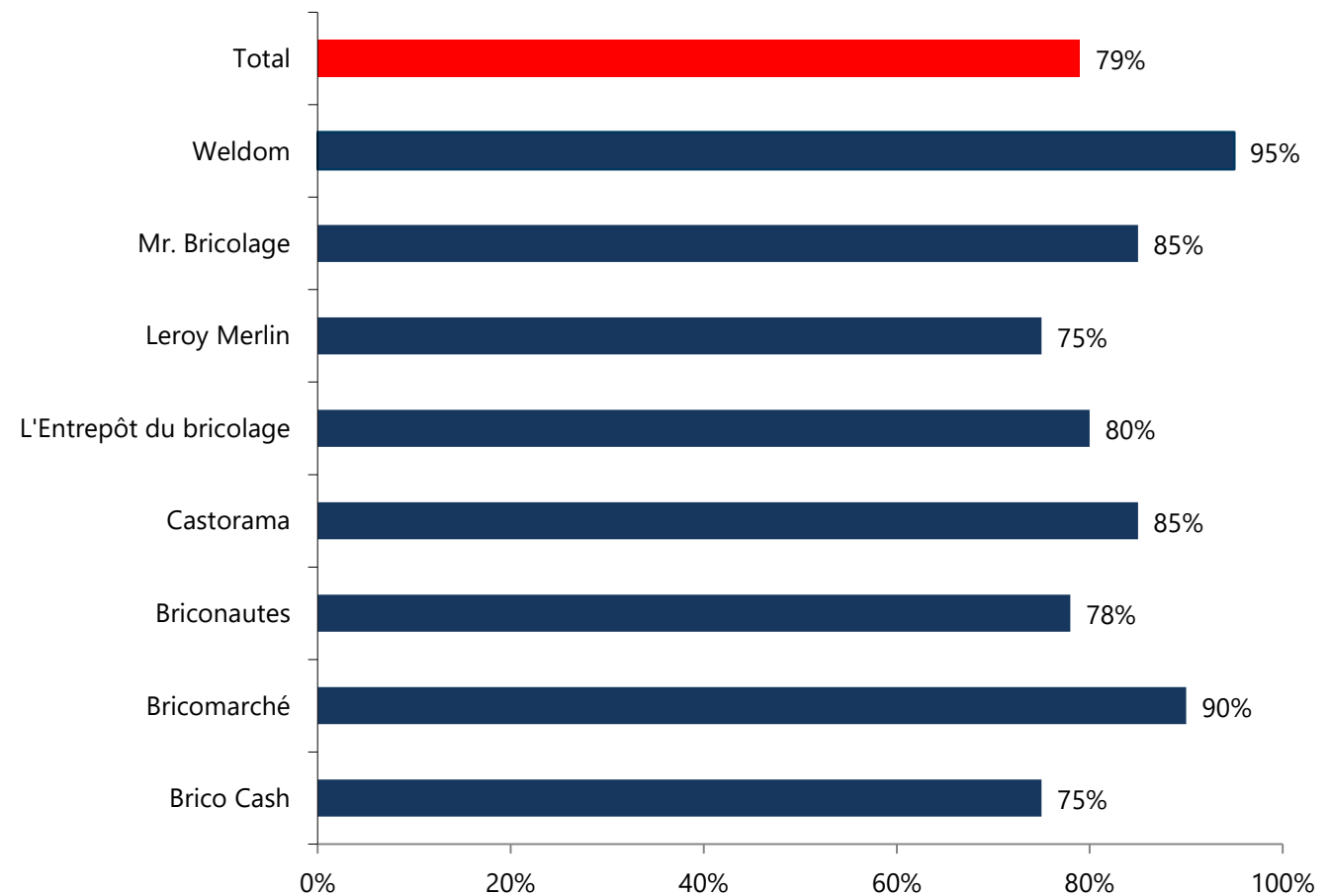
La disponibilité du personnel est un défi majeur dans les grands magasins de bricolage.

Les résultats sont disparates parmi les chaînes de bricolage étudiées.

Weldom et Bricomarché se distinguent clairement des autres chaînes et obtiennent les meilleurs résultats chez les testeurs.

Cette expérience client dépend principalement de la politique financière des magasins ou chaînes de magasins respectifs.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

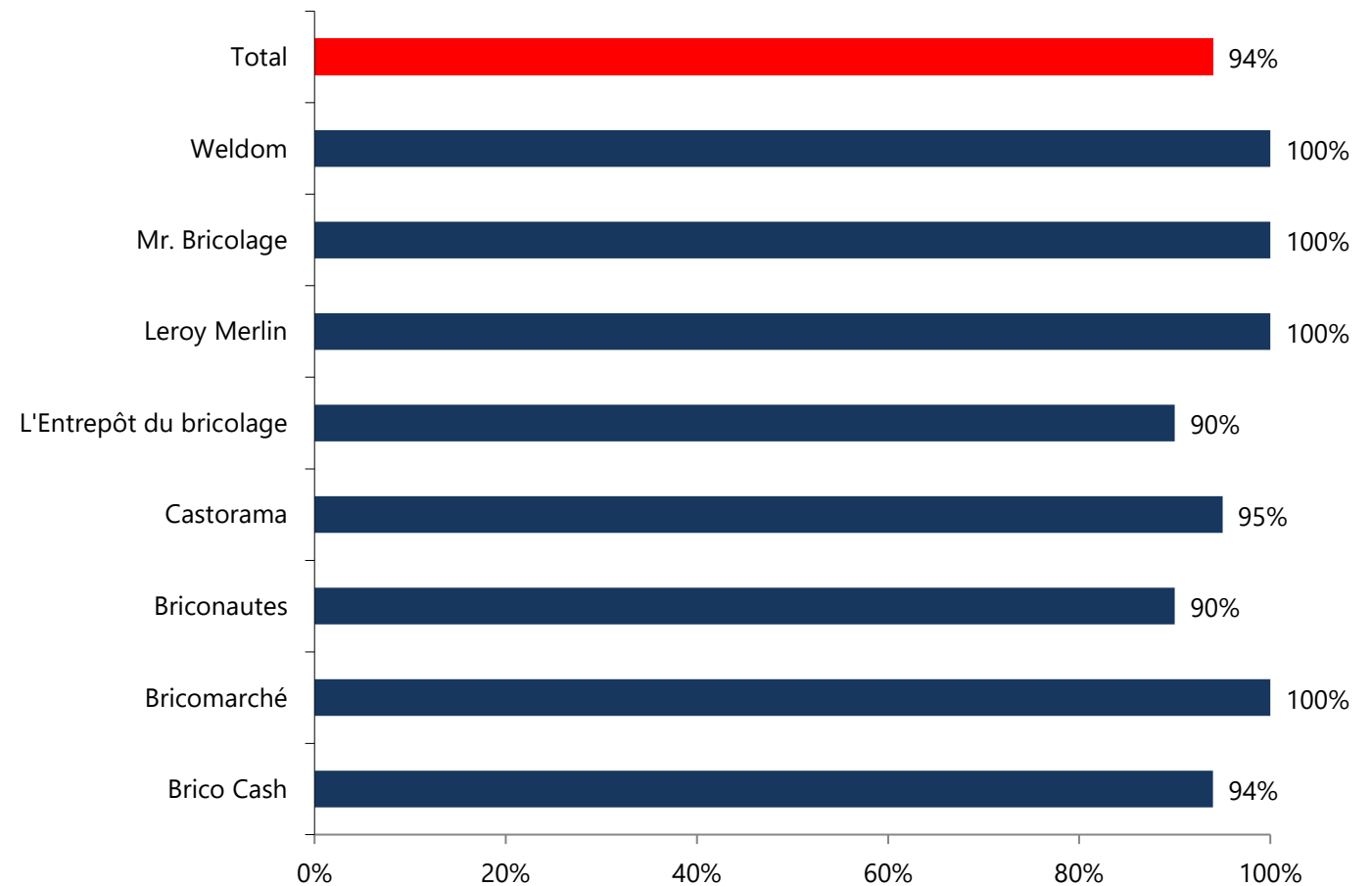
Amabilité du personnel de vente

L'amabilité est attendue par les clients

Souvent la sympathie est présente naturellement. Ce n'est que dans certains cas exceptionnels que la sympathie n'est pas suffisante.

Avec plus de 200 contacts avec le personnel de vente tout au long de cette étude, très peu d'expériences ont été jugées négativement par les testeurs.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

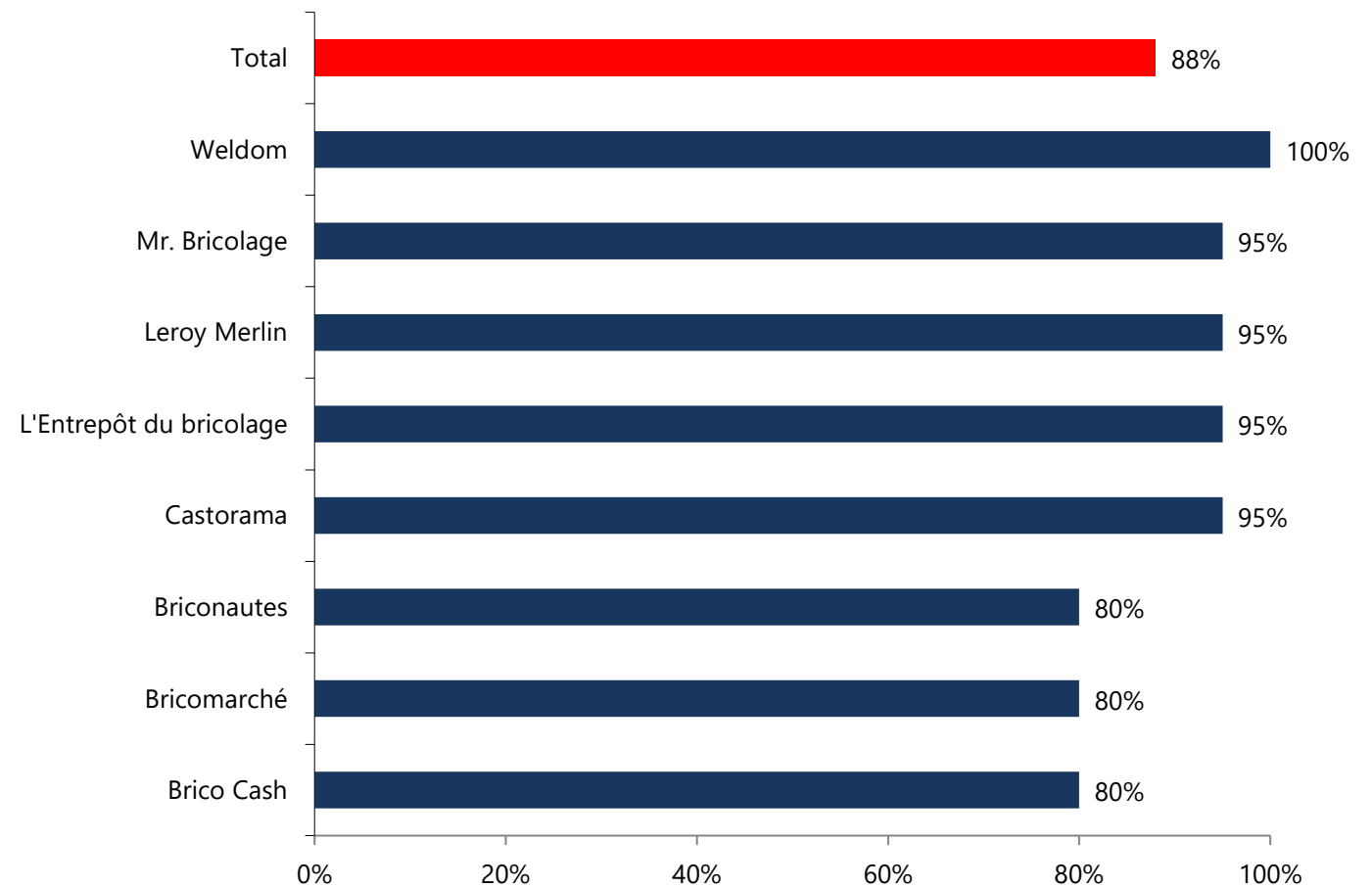
Intérêt du personnel de vente pour les besoins des clients

Il est important de s'intéresser vraiment aux besoins des clients.

Les clients s'attendent à un véritable intérêt pour leurs besoins lorsqu'ils se rendent dans un magasin.

Dans certains cas seulement, le personnel de vente n'a pas manifesté suffisamment d'intérêt pour les clients, en communiquant avec eux brièvement ou sans aucun engagement.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

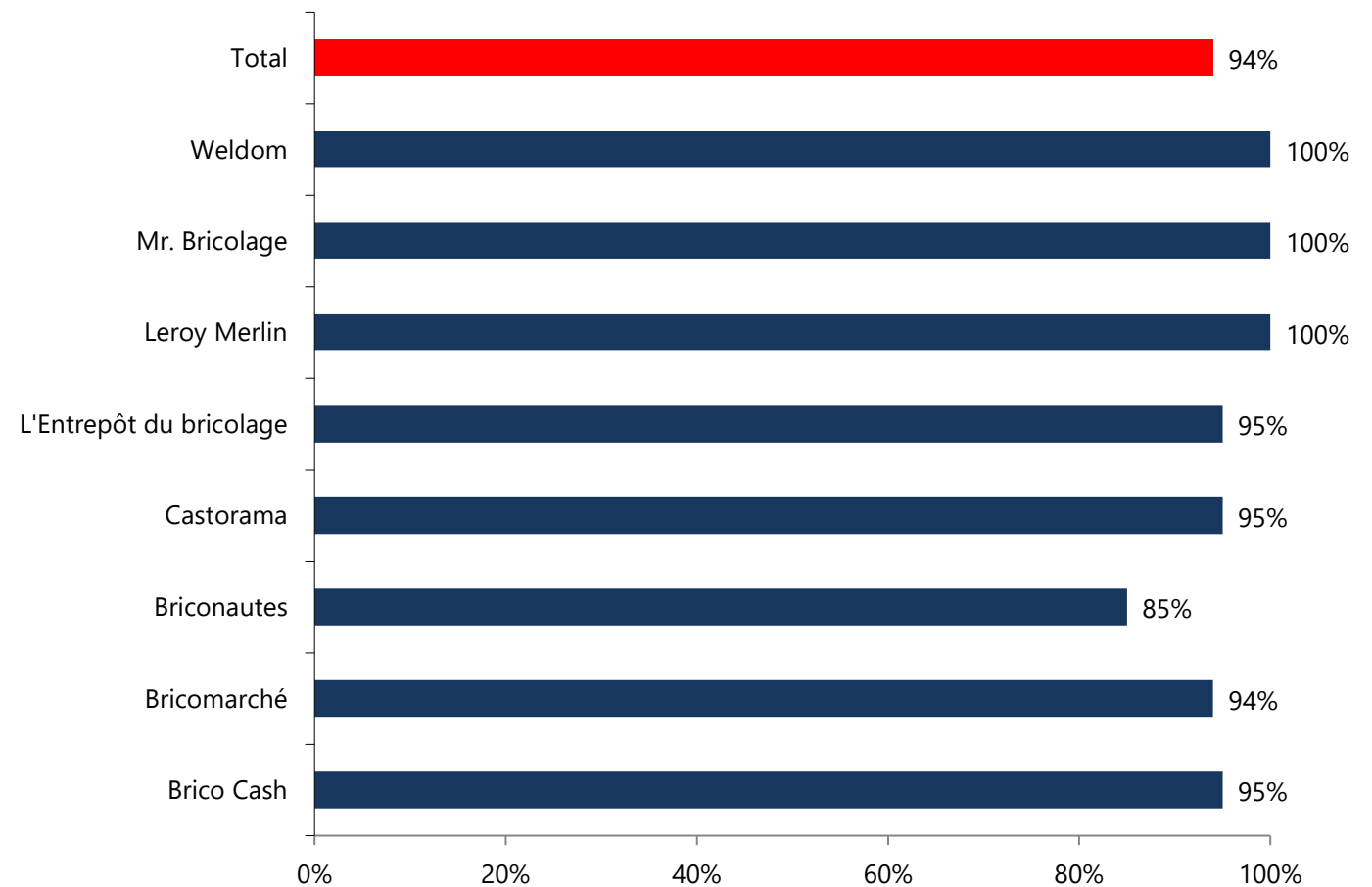
Capacité et intérêt du personnel de vente à répondre au client

Si les clients posent des questions, le personnel de vente devrait être en mesure d'y répondre ou essayer d'obtenir de l'aide.

Lors de nos tests, les acheteurs ont posé des questions prédéfinies.

La plupart des vendeurs ont investi le temps nécessaire pour satisfaire les clients et ont donné des réponses complètes.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Benchmark de la section « Conseils de vente » par chaîne de magasin

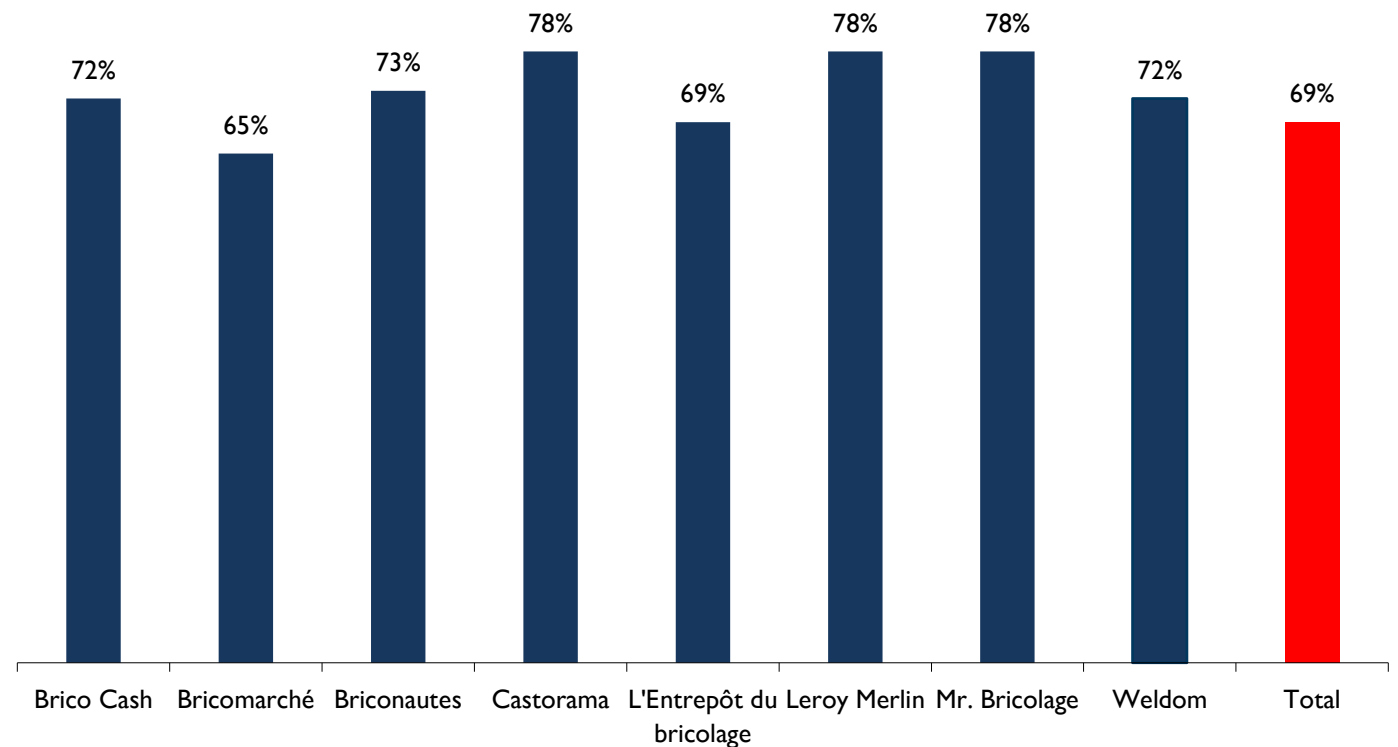
La section conseils de vente est la section la plus faible de l'expérience client

Assurer de bons conseils de vente dans tous les magasins est un défi majeur.

Des lacunes dans la recommandation des produits sont clairement mises en avant par les résultats des tests.

Dans un secteur aussi concurrentiel, l'effort doit être mis sur la compétence et l'efficacité du conseil de vente afin de se distinguer au mieux.

Résultats de l'expérience client par chaîne de bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



Moyenne sur l'ensemble des résultats des tests dans la section expérience client. La note totale est basée sur le modèle de scoring global. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

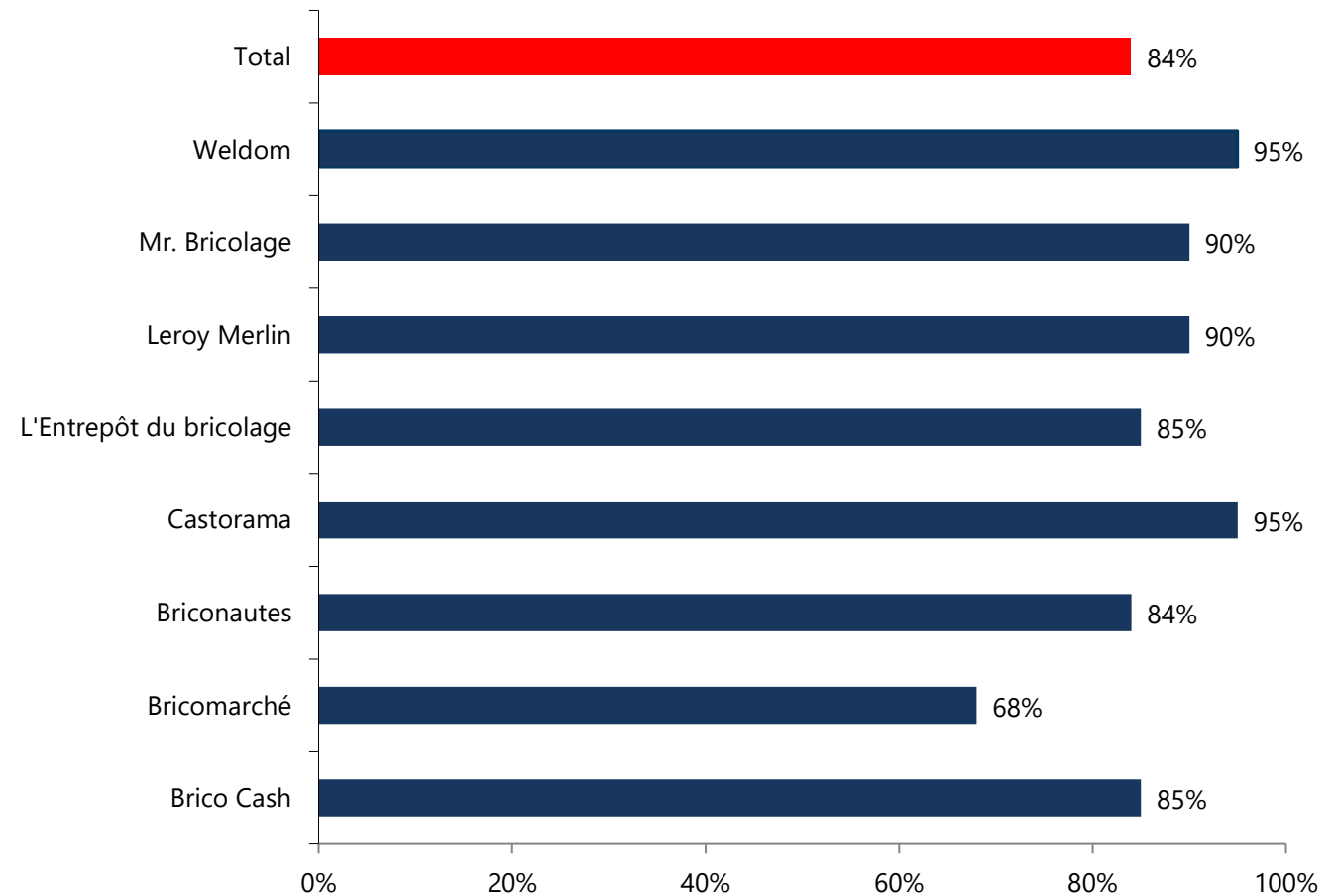
Évaluation des besoins par le personnel de vente

L'évaluation des besoins est la première étape obligatoire pour donner de bons conseils de vente.

Dans la plupart des cas, l'évaluation des besoins a été exhaustive.

L'évaluation des besoins est une question de compétence et de savoir du personnel mais aussi une question de disponibilité du personnel.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

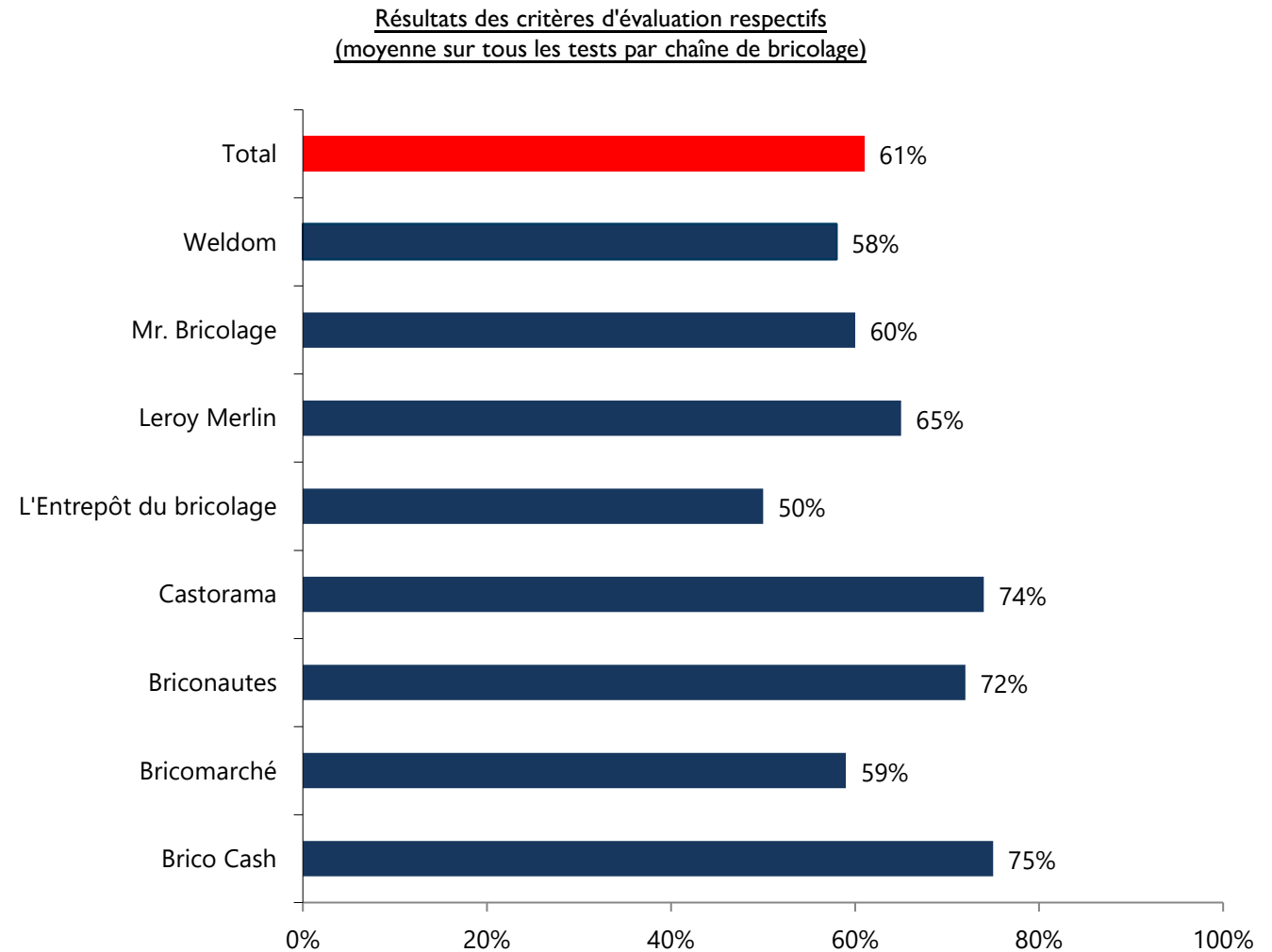
Recommandation sur la performance du personnel de vente

De bonnes recommandations donnent aux clients une bonne orientation sans leur enlever le choix.

Les performances dans ce domaine sont plutôt faibles.

Du point de vue du client, le personnel de vente devrait recommander les produits les mieux adaptés à ses besoins.

Le personnel devrait laisser le choix au client entre des produits se situant dans des gammes de prix différentes.



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

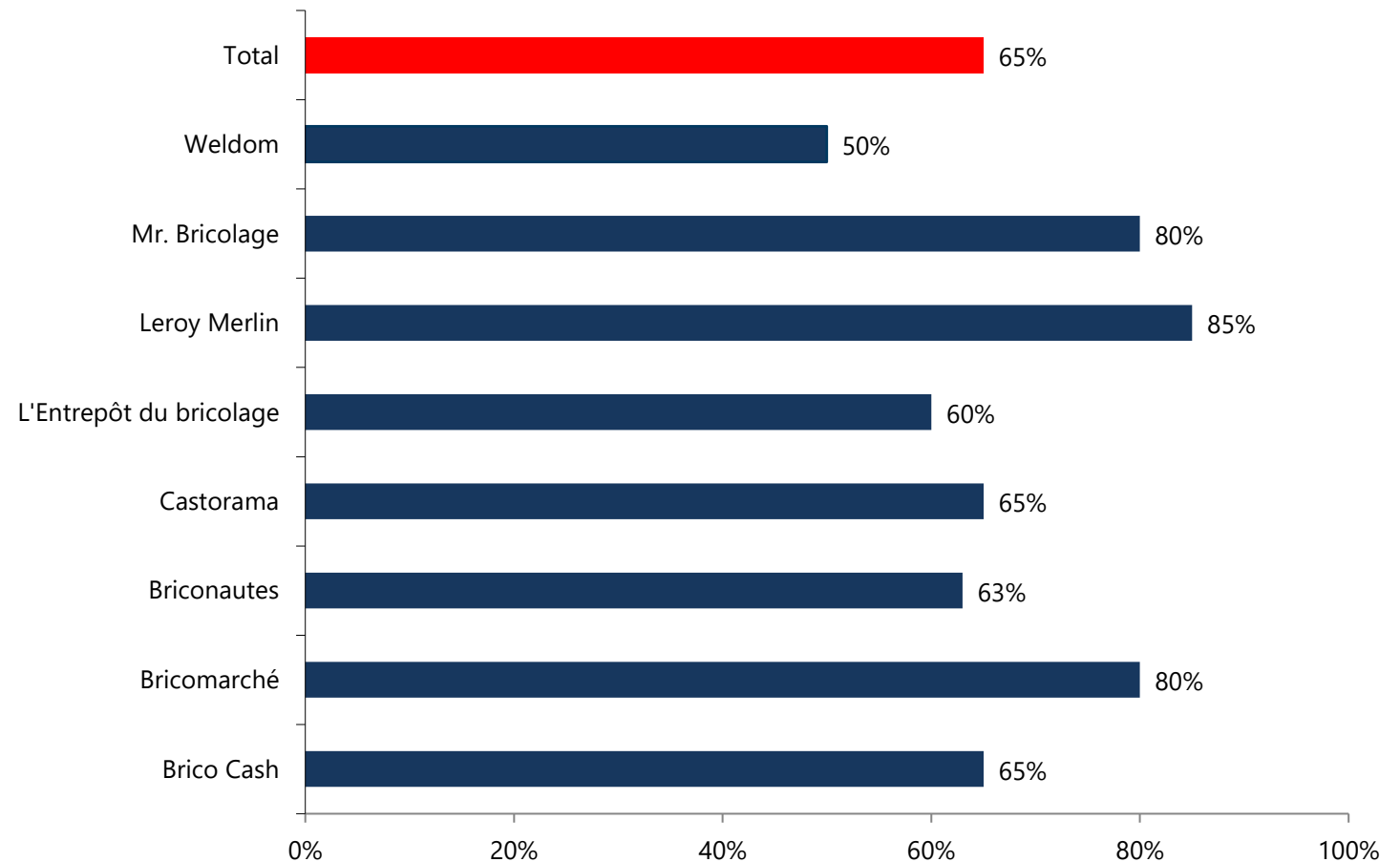
Explications du personnel de vente

Le personnel de vente doit expliquer les recommandations faites et donner des conseils pour utiliser les produits de la meilleure façon possible.

Les performances dans ce domaine sont plutôt faibles.

Du point de vue du client, le personnel de vente devrait donner davantage d'explications afin de permettre à ses clients de se prendre en charge et d'accroître leur satisfaction à l'égard des produits achetés.

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)



Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

Compétence du personnel de vente en matière de cross-selling

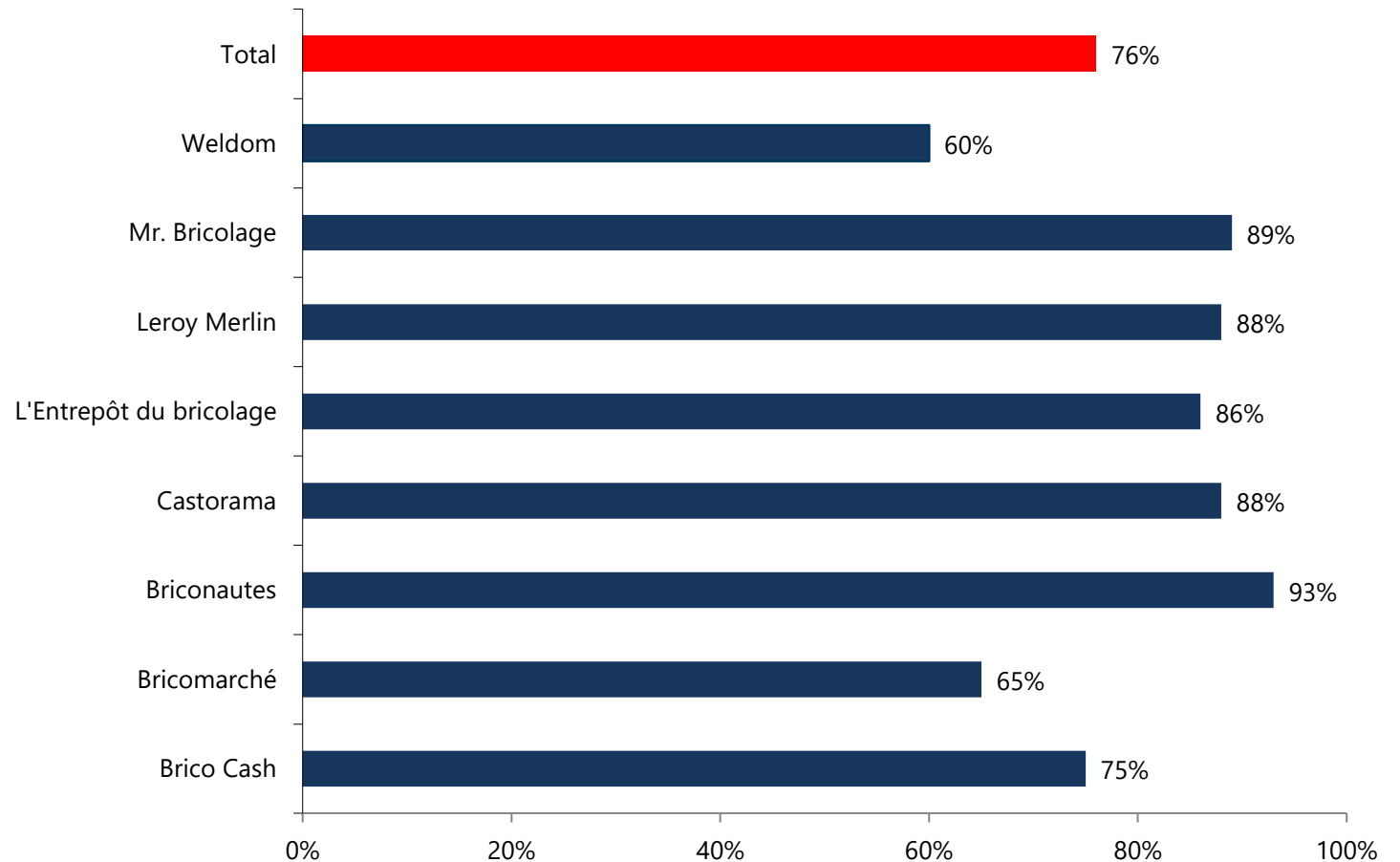
Le cross-selling n'est pas seulement sollicité par les employeurs pour augmenter le chiffre d'affaires, mais permet au client de profiter pleinement de l'expertise du personnel de vente.

Les performances dans ce domaine sont disparates.

Du point de vue du client, le cross-selling (càd la recommandation de produits supplémentaires) est essentiel pour profiter pleinement du produit.

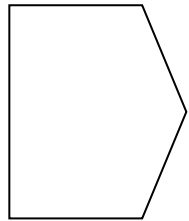
Exemples : forets pour perceuses à batterie ou brosses pour la protection du bois

Résultats des critères d'évaluation respectifs
(moyenne sur tous les tests par chaîne de bricolage)

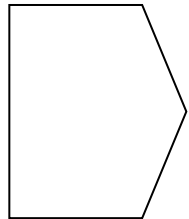


Moyenne sur l'ensemble des résultats individuels des critères respectifs. Nous nous concentrons sur les 8 premiers du classement global.

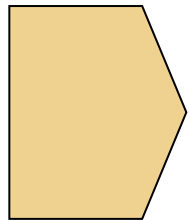
Aperçu



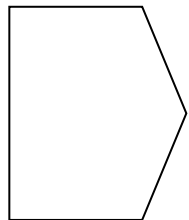
Méthodologie & Résumé des résultats de l'étude



Résultats détaillés de toutes les chaînes



Profil de tête du classement



Critères en détail

Profil de Mr. Bricolage

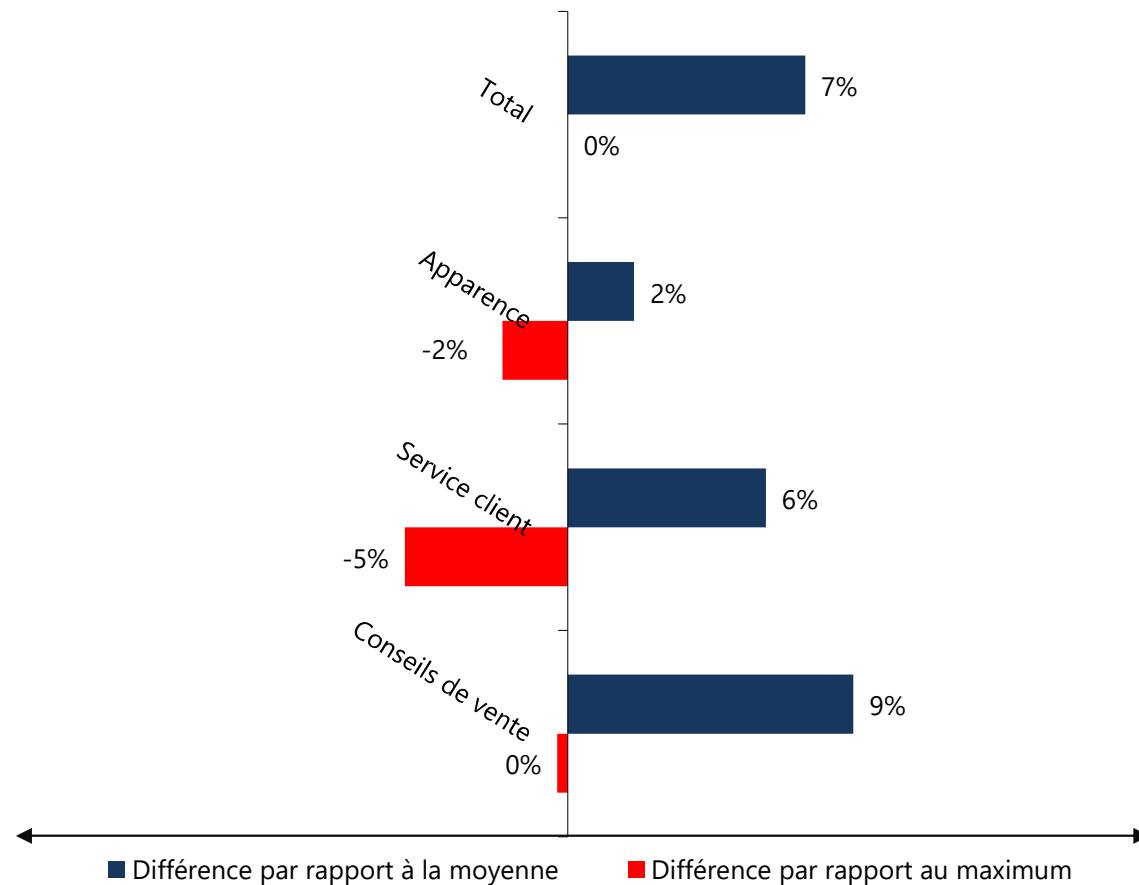
Forces et faiblesses de Mr. Bricolage

La chaîne bénéficie de résultats au-dessus de la moyenne dans l'ensemble des trois sections.

Néanmoins un potentiel d'amélioration persiste concernant le service client ainsi que l'apparence des locaux.

La section du conseil de vente témoigne de l'expertise du personnel et de la satisfaction des clients.

Différence des résultats de la chaîne de bricolage par rapport aux résultats de la moyenne et du maximum



Profil de Castorama

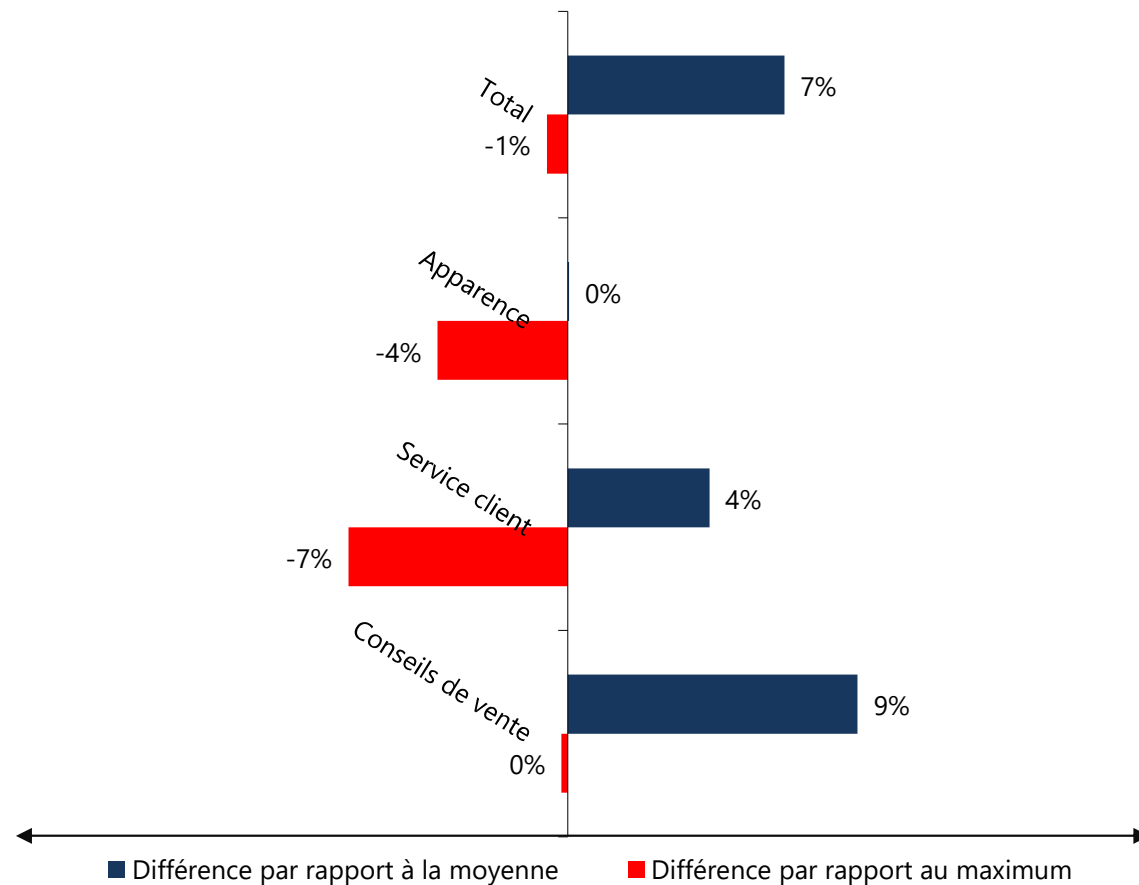
Forces et faiblesses de Castorama

L'expertise et les conseils de vente du personnel de Castorama sont appréciés et reconnus par les clients.

Des progrès restent à faire dans la propreté des locaux.

Le service client est également à prendre en compte dans l'optimisation de l'expérience client.

Différence des résultats de la chaîne de bricolage par rapport aux résultats de la moyenne et du maximum



Profil de Leroy Merlin

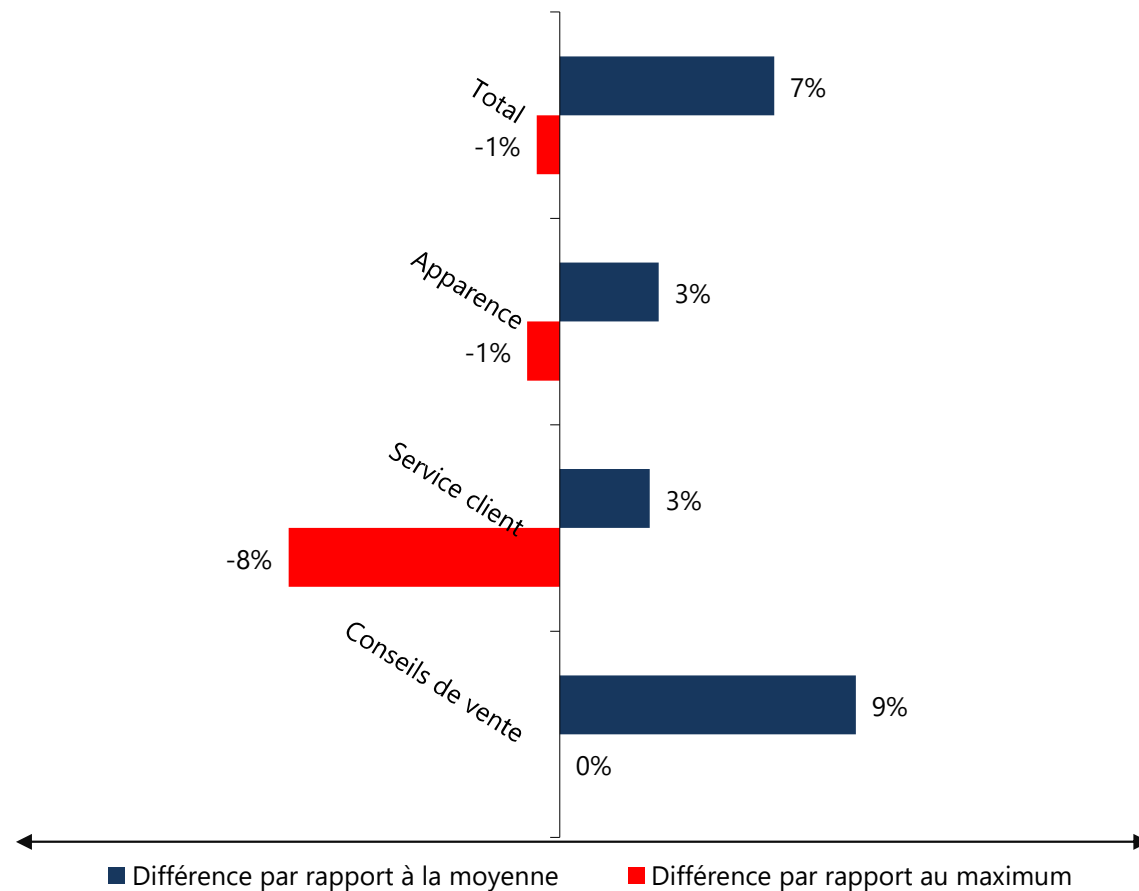
Forces et faiblesses de Leroy Merlin

La chaîne se distingue par la compétence et l'efficacité de son personnel de vente.

L'expertise ainsi que la recommandation sont reconnus et appréciés des clients.

La section du service client est celle où le potentiel d'amélioration est le plus élevé.

Différence des résultats de la chaîne de bricolage par rapport aux résultats de la moyenne et du maximum



Profil de Weldom

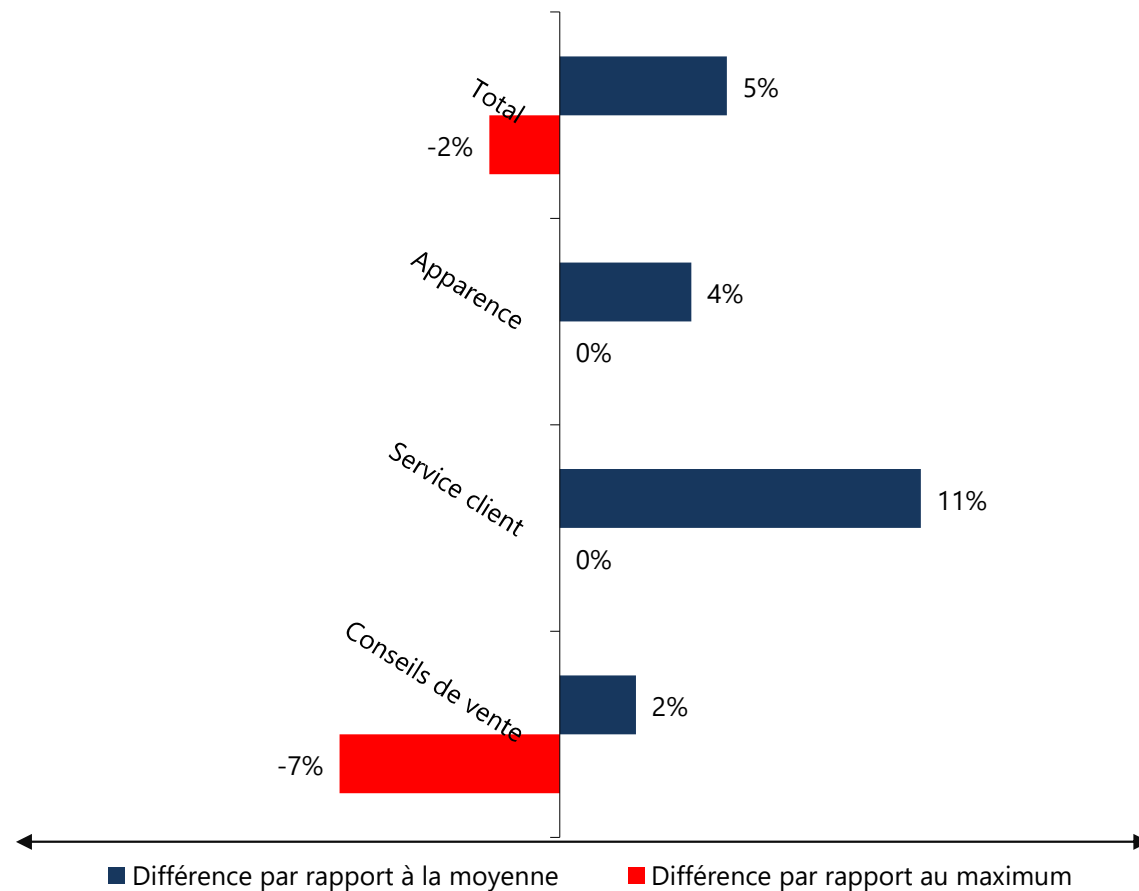
Forces et faiblesses de Weldom

La chaîne se distingue par son service client exemplaire.

Dans la section conseil de vente, le potentiel d'amélioration est le plus élevé.

L'apparence extérieure comme intérieure des magasins a obtenu des résultats positifs.

Différence des résultats de la chaîne de bricolage par rapport aux résultats de la moyenne et du maximum



Mr. Bricolage: Répartition des résultats des 10 tests réalisés

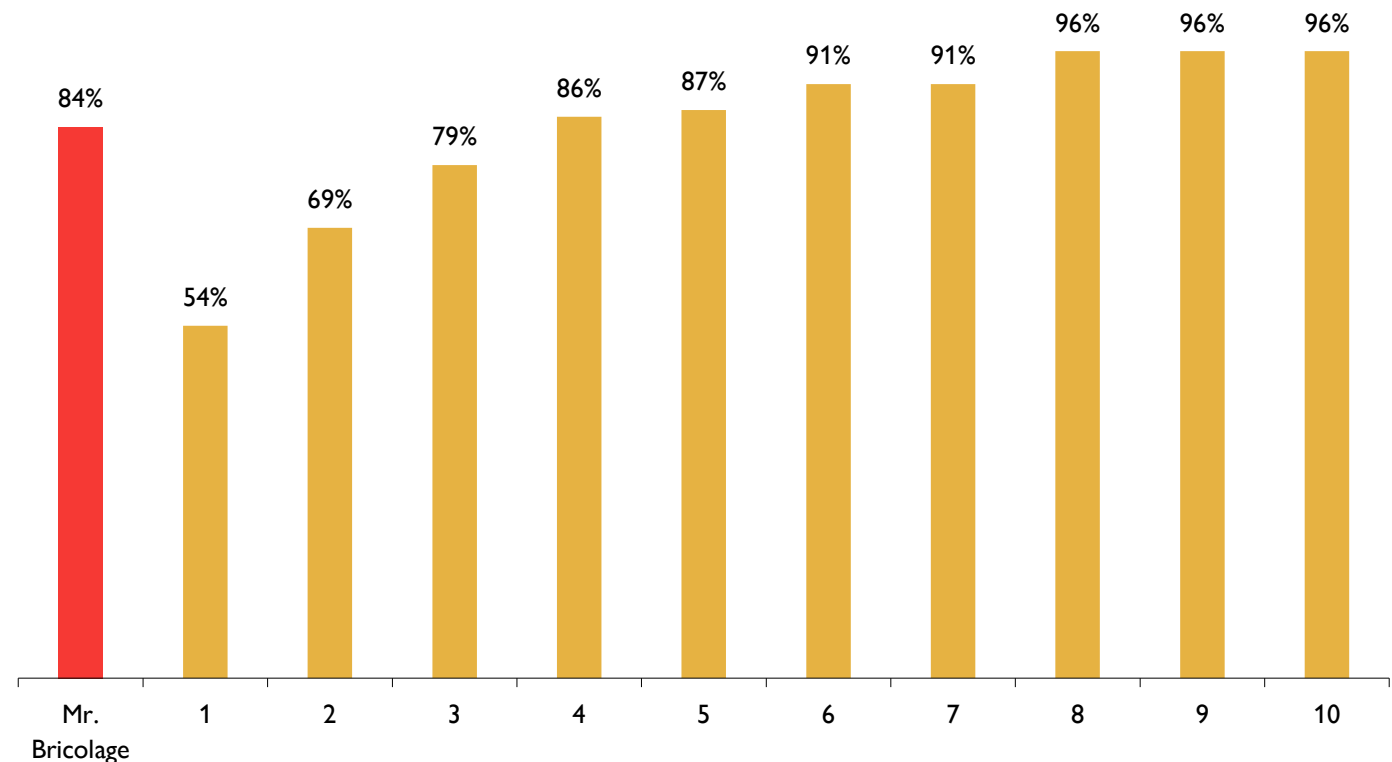
Des écarts importants dénotent une expérience client relative.

Les résultats clairement en-dessous de la moyenne témoignent d'une insatisfaction majeure de la part des clients.

Ce sont toutes les sections testées qui relèvent cette insatisfaction.

Toutefois, les évaluations positives soulignent les très bonnes performances de la chaîne.

Résultats de la chaîne du bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



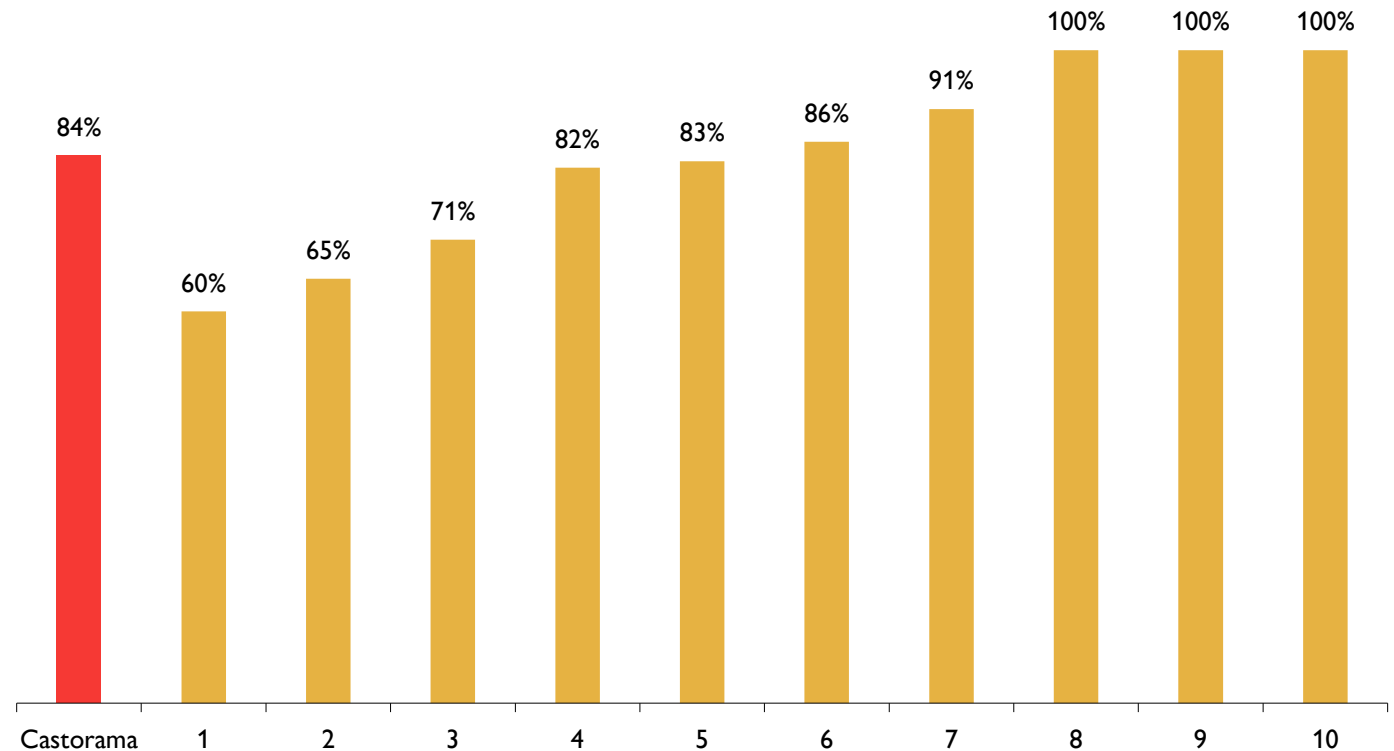
Castorama: Répartition des résultats des 10 tests réalisés

Des écarts remarquables dénotent un potentiel d'optimisation de l'expérience client.

Les trois résultats à 100% mettent en avant l'orientation solide de la chaîne en faveur du consommateur.

Néanmoins un tiers des résultats montrent que les sections testées nécessitent un effort significatif.

Résultats de la chaîne du bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



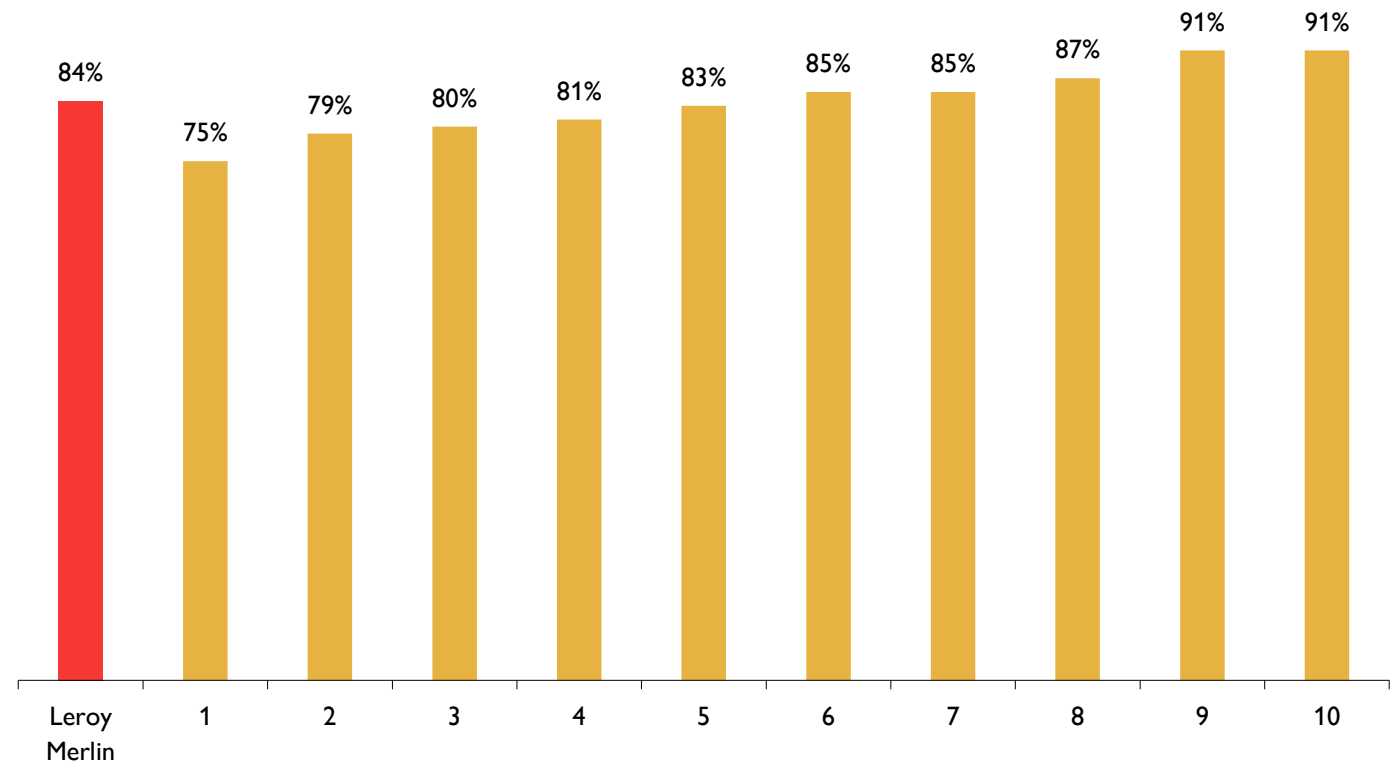
Leroy Merlin: Répartition des résultats des 10 tests réalisés

Une relative homogénéité des résultats plaide en faveur d'une expérience client maîtrisée.

Tous les résultats se situant dans le quart supérieur, la chaîne peut se concentrer sur une optimisation de ses processus.

Les tests dénotent une satisfaction globale et constante des clients.

Résultats de la chaîne du bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



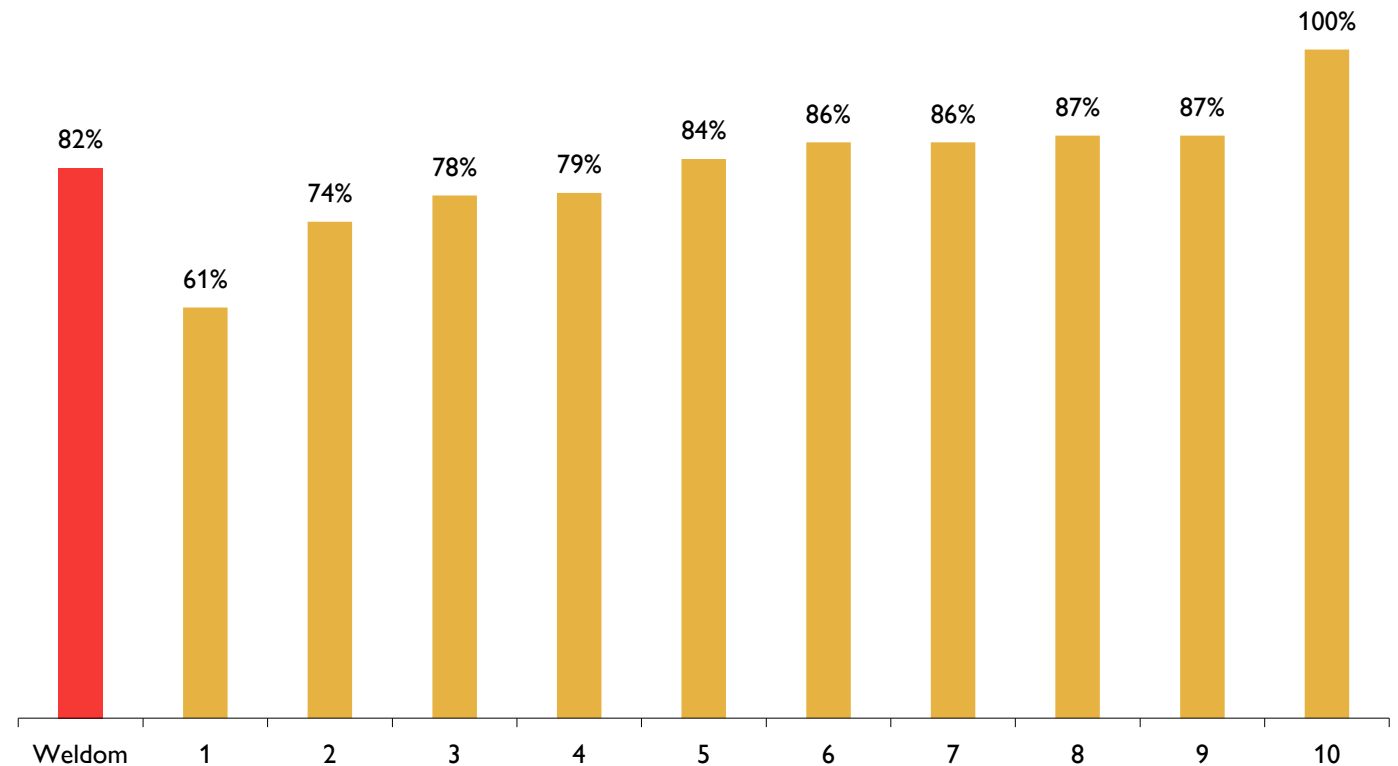
Weldom: Répartition des résultats des 10 tests réalisés

Des écarts significatifs soulignent une prise en main des facteurs à problème.

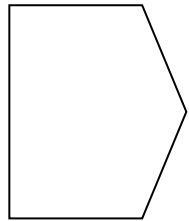
Les sections du conseil de vente ainsi que celle du service client posent les problèmes majeurs.

Il y a toutefois un résultat maximal à 100% qui doit donner la direction à suivre dans le processus d'amélioration.

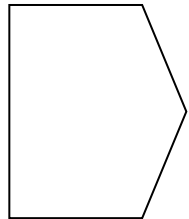
Résultats de la chaîne du bricolage
(moyenne sur tous les résultats de test)



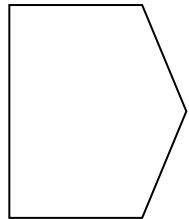
Aperçu



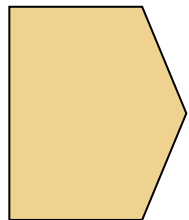
Méthodologie & Résumé des résultats de l'étude



Résultats détaillés de toutes les chaînes



Profil de tête du classement



Critères en détail

Évaluation des critères dans la section « Apparence »

Critères / Questions	Section	Explications
Les portes et fenêtres visibles à l'extérieur sont propres.	Apparence	
Le magasin à l'intérieur est propre	Apparence	Sols, étagères, produits
Orientation facile en magasin	Apparence	Affiches, panneaux, flèches, structure logistique.
Les allées et couloirs sont spacieux	Apparence	Pour une utilisation avec chariot
Les employés sont clairement reconnaissables	Apparence	Port d'uniformes de l'entreprise ou d'un badge d'identité
Les prix sont clairement indiqués et visibles	Apparence	Au niveau ou à côté du produit

Évaluation des critères dans la section « Service client »

Scénario: visite du rayon d'outillage électrique et du rayon du bois

Critères / Questions	Section	Explications
Facile à trouver du personnel de vente disponible	Service client	Pas n'importe quel vendeur, mais une personne qui a le temps de servir le client.
Si le vendeur n'a pas le temps, avez-vous été clairement remarqué?	Service client	Dans le cas où le vendeur est trouvé mais n'a pas le temps (p. ex. il sert d'autres clients), est-ce que le vendeur a clairement remarqué que quelqu'un est en attente ?
Le vendeur était sympathique	Service client	Il n'a pas montré de signe d'irritation, ou pressé par le temps
Un vendeur s'est montré intéressé	Service client	En posant des questions spécifiques relatives aux besoins du client
Le vendeur a répondu à toutes les questions	Service client	Le vendeur a démontré son expertise sur le sujet

Évaluation des critères de la section « Conseils de vente » (1)

Scénario: achat d'une perceuse-visseuse à batterie pour monter une pergola

Critères / Questions	Section	Explications
Le vendeur a demandé pour quelle raison la perceuse est nécessaire.	Conseils de vente Evaluation des besoins	Afin de vendre le produit le plus adapté au type d'utilisation
Le vendeur recommande un appareil plus robuste.	Conseils de vente Recommandation	Sur la base d'un scénario donné (pergola), un appareil plus puissant est nécessaire.
Le vendeur recommande plus d'un produit.	Conseils de vente Recommandation	Dans différentes gammes, différents niveaux de prix
Si oui : Le vendeur explique les différences.	Conseils de vente Explications	
Le vendeur explique si la batterie et le chargeur sont inclus.	Conseils de vente Cross Selling	
Les conseils de vente semblaient professionnels.	Conseils de vente Général	Les conseils de vente soulignent l'expertise du vendeur quant à sa connaissance exhaustive du matériel vendu

Évaluation des critères de la section « Conseils de vente » (2)

Scénario: achat d'un produit pour la protection du bois pour une pergola (à l'extérieur)

Critères / Questions	Section	Explications
Le vendeur a demandé pour quelles raisons vous avez besoin de protection du bois.	Conseils de vente Evaluation des besoins	Afin de vendre le produit le plus adapté au type d'utilisation
Le vendeur explique les différentes méthodes de protection du bois.	Conseils de vente Explications	Sur la base d'un scénario donné, différentes solutions sont possibles.
Le vendeur recommande plus d'un produit.	Conseils de vente Recommandation	Le produit est accessible dans différents niveaux de prix et pour des utilisations diverses.
Si oui : Le vendeur explique les différences.	Conseils de vente Explications	
Le vendeur demande si une brosse est nécessaire.	Conseils de vente Cross Selling	Afin d'appliquer le produit que le client désire, une brosse est nécessaire. Le vendeur doit demander si le client possède déjà une telle brosse.
Le vendeur explique comment appliquer le produit de protection du bois.	Conseils de vente Explications	
Les conseils de vente semblaient professionnels.	Conseils de vente Général	Les conseils de vente soulignent l'expertise du vendeur quant à sa connaissance exhaustive du matériel vendu

Contact

Société Pro-Conso France SARL

Stéphanie Herber

Katja Likowski

75 avenue Parmentier

75544 Paris Cedex 11

Pour nous contacter

Tel.: +33-(0)1-8488-3799

E-Mail: info@pro-conso.fr

Web: <https://www.pro-conso.fr>