

Une boutique de belle tenue

■ Cela mérite réflexion

Les boutiques/points de vente constituent la première diversification mise en place par les attractions. L'offre privilégie les produits en lien direct avec le thème de l'attraction et de la région. Mais l'achalandage se base souvent sur des produits standardisés et interchangeables, et pas sur une analyse des demandes des clients.

■ Bon, mais encore ?

Il faut adapter ses services et son offre au public et à ses habitudes de consommation. L'organisation des espaces de vente est importante, afin de favoriser une ambiance propice à l'achat. D'autres éléments sont essentiels: l'état de propreté, la rapidité du réassort, la gestion des stocks,...

■ Soyons concrets

Les produits des boutiques doivent correspondre aux goûts du public et pas à ceux du gestionnaire.

Des produits avec une forte marge bénéficiaire sont parfois à privilégier. Il faut diversifier et aussi penser aux produits utiles (piles, ponchos de pluie, ...).

Il est indispensable de disposer d'une personne ressource, formée aux techniques de vente et apte à gérer les stocks et les achats.

■ Retenez bien ceci

- Le conseil : "bien positionner un produit est essentiel pour être vu et acheté".
- L'espace doit être accueillant et présenter une gamme de produits attractifs.
- Il faut soigner les détails comme l'éclairage et l'étiquetage.
- Les techniques de merchandising des commerces & grandes surfaces peuvent être utiles pour mettre en valeur vos produits.
- Le choix des produits doit aussi tenir compte des événements qui ponctuent l'année.
- Un e-shop permet de précéder ou de prolonger l'expérience.

■ Les tuyaux du net

- Des techniques & conseils de ventes pour les boutiques : www.formation-tourisme.be
- Des conseils de Disney : <http://www.jefftop.com/blog/techniques-articles-sur-les-techniques-du-metier/66-4-conseils-pour-placer-ses-produits-en-rayon-et-vendre-vendre-vendre-.html>
- Un petit guide des techniques de merchandising : <http://www.interfacesmerchandising.fr/merchandising-cours-formation>
- Merchandising, mode d'emploi : <http://www.dyn-com.com/dyncom116/dossier1.htm>
- Des logiciels de gestion de stocks boutique (gratuit) sous Excel : http://www.logitheque.com/logiciels/windows/comptabilite_gestion/gestion_de_stock/telecharger/gestion_de_stock_sous_excel_47827.htm

■ Le mot : merchandising

Il s'agit des techniques de présentation des produits et d'aménagement du point de vente destinées à maximiser les achats. Le merchandising concerne : la mise en avant des articles, l'assortiment, la communication en magasin, l'allocation de l'espace en rayonnages en fonction de chaque produit, la circulation dans le point de vente.



Résumons-nous

- L'agencement et la gestion d'une boutique doit faire l'objet d'une réflexion axée sur le merchandising
- Le choix des produits commercialisés est dicté par les attentes du public
- La gestion de la boutique ou du point de vente doit être confiée à une personne formée pour cette fonction