La liste de nos adhérents et ceux acceptant les chèques cadeaux

BEAUMONT SUR OISE

Access Informatique	cc
Aline Style	cc
Arbre de Noé	cc
Au Panier Gourmand	cc
Assurance Mallard-Allianz	
Axa	cc
Beaumont Auto-école	cc
Beaumont Fleurs	cc
Beaumont Optic	cc
Beauté Sushis	cc
Bijouterie Gilbert	cc
Bijouterie Hélios	cc
Bordeau couverture	cc
Boucherie de la Poste	cc
Boudoir de L'ongles	cc
Boulangerie Boulay	cc
Boulangerie le Petrin	
Café de la plage	cc
Carine Fleurs	cc
Château d'orient	cc
Chez Sylvie	cc
Cinéma Beaumont Palace	cc
Crêperie la Tulipe	cc
Crédit Mutuel	
Elle Coiffure	cc
Enzo coiffure	
Fashion Kaki	cc
Hair Master	cc
Instant Coiffure	cc
Intermarché	cc
Institut Marie's	
Jennif'Hair	cc
La cave du Portugal	cc
La laverie de Carnelles	cc
La Taverne de Beaumont	cc
LCL	
Le Balto	
Le Lutétia	
Le Salon	
Loc'apparts	
Mercerie de Beaumont	cc
MMA	
Morgan et Shannon	
Olivia B	
Pharmacie des Hauts de Beaumont	
Pharmacie du château	
Pharmacie Parmentier et Grimaux	
Pizzéria Milano	cc
Pluto Beau	cc
Saigon Vietnam	cc
Société Générale	
Superette le petit marché	cc
Technique Coiffure	cc
Vousfinancer.com	

BERNES

Boulangerie Pautrec	cc
Créa'tifs coiffure	
Emie Institut	cc

BRUYERES SUR OISE

Bruyère auto-école	cc
Illico travaux	
Le panier à pain	
Pharmacie Bruyère	cc
Superette la croix Dorée	cc
Val's	

CHAMPAGNE SUR OISE

Boulangerie Pautrec	cc
Créakado	
La boutique WS	
Théa Fashion	cc
Pizzéria « La Boutique »	

MOURS

La Gourmandise	cc
Mours Télé Services	cc

NOINTEL

Café de la Gare
La ferme de Nointel

PERSAN

Assurance Horreaux	
Avis Immobilier	
Boucherie Avisse	
CER Persan	cc
Cocci market	cc
Gilda Fleurs	cc
Iscan Market	cc
Persan Optic	cc
Pharmacie des Arcades	cc
Pharmacie du village	cc
Pompes Funèbres	
Retoucherie de Persan	
Stéphane Plazza	
Sfordus Market	cc
Vap'Loveshop	cc
Wardan Optic	cc

Vous n'êtes pas dans la liste ? Il peut s'agir d'un oubli, contactez-nous !

Maison du commerce – Place du Château – rue Henri Sadier – 95260 BEAUMONT SUR OISE - 09.54.93.26.95--06-95-15-27-06
Horaires : Lundi 9h – 12h / Mardi 9h – 12h00 et 14h – 15h00 / Mercredi 9h30 – 12h 30 et 14h45 – 17h30 / Jeudi 14h – 17h30 / Vendredi 9h – 12h et 15h15 – 17h15

Directeur de la Rédaction : Didier Fourcroix/Rédaction : Corinne LESCLINGAND DROUET – Imprimé par nos soins

Commercialement Vôtre

Le magazine des commerçants du Haut Val-d'Oise

N° 5 – NOVEMBRE 2016

« Tout seul on va plus vite, Ensemble on va plus loin ! "

Sommaire :

Page 2 : La parole aux Elus
Mme VASSEUR Corinne
MAIRE DE CHAMPAGNE SUR OISE

Page 2 : La semaine du goût
Un bilan positif !

Page 3 : Le pourquoi des boutiques Ephémères !

Page 3 : Recherchons des Bénévoles !

Page 4 : L'UCHVO fête Noël
Règles sur l'accueil des clients.

Les membres du Bureau

Maximilien ADAM, Beaumont Optic
Alain CHICHERY, Illico Travaux
Didier FOUCROIX, AXA
Nadine HAYAT, La Laverie de Carnelle
Corinne LESCLINGAND DROUET, Chargée de mission.

EDITO

Chers Adhérents,

Comment accueillir le client en boutique ?

"*Vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression*." – David Swanson.
Le premier contact avec un client est fondamental. Il va fonder en grande partie l'image que ce dernier va retenir de votre boutique. De nos jours, l'accueil de la clientèle en point de vente est sûrement le cœur de votre stratégie de différenciation et de développement. Découvrez les règles d'or de l'accueil client en points de vente page intérieure de notre magazine.
Et surtout ne croyez pas que vous savez tout sur l'accueil clientèle. Il y a toujours des pistes d'amélioration : gérer un client difficile, accueillir une clientèle étrangère, gérer les réclamations, … Soyez modeste et inscrivez-vous dans une démarche d'acquisition constante de nouvelles compétences. Documentez-vous et formez-vous.
Dans une société concurrentielle où les mêmes produits sont accessibles dans de nombreuses boutiques et sur Internet, la qualité de l'accueil fait toute la différence. Ne croyez-vous pas ?

Bonnes ventes.

Didier FOURCROIX, Président

INSCRIVEZ VOUS SUR LE SITE INTERNET !
www.uchvo.fr

Vous n'avez pas fourni de photos,
vous avez des difficultés pour vous inscrire !
N' hésitez pas , téléphonez-nous au 06 95 15 27 06

LA PAROLE AUX ELUS

Pourquoi adhérer à une Union de commerçants ?

Pour gagner en visibilité, rompre l'isolement, créer des partenariats et échanger des bonnes pratiques, rien de tel que se fédérer et **travailler en réseau.** C'est dans cette perspective que 100 commerçants et artisans ont fait le choix de rejoindre l'UCHVO (l'Union des Commerçants du Haut Val d'Oise). L'union commerciale permet de profiter de l'expérience des autres et mettre en commun des moyens pour **mettre en place des projets commerciaux intéressants**. L'union permet ainsi de mener des animations plus importantes et plus visibles et proposer des services qu'un commerçant indépendant ne pourra pas mettre en place tout seul.
Clairement, les unions commerciales sont des structures essentielles dans le développement du commerce d'un territoire : elles accompagnent et informent les commerçants quotidiennement dans le but de dynamiser leur entreprise.

Mme VASSEUR Corinne
MAIRE DE CHAMPAGNE SUR OISE

Notre semaine du goût fut une belle réussite !
+ de 10% de clients supplémentaires
dans les restaurants.
Un grand merci à Emilie Durand notre
nouvelle coordinatrice santé de la CCHVO .

LA SEMAINE DU GOÛT 2016 — DU 10 AU 16 OCTOBRE

POURQUOI DES BOUTIQUES EPHEMERES

C'est tendance ! De plus en plus de boutiques éphémères (ou pop-up store) sont organisées en France, notamment parce qu'elles sont un bon moyen de communication et un outil commercial efficace.

Elles offrent de la visibilité et permettent de créer l'évènement, se faire connaître, développer les ventes, profiter du calendrier commercial, tester un marché ou dévirtualiser une marque.

De nombreux avantages pour les exposants donc, mais pas seulement !

Le détenteur d'espace peut aussi y trouver une solution de rémunération intéressante, bénéficier de la clientèle de ses invités, dynamiser son espace et en faire une adresse dont le contenu se renouvelle régulièrement.

RECHERCHONS BENEVOLES UN/DES MEMBRES.

Pour compléter notre bureau , ***nous recherchons*** un/des membres. Nous avons besoin égale personnes moins dispos mais qui peuvent aider ponctuellement comme le font par exemple : Créakado (Mme et M Levasseur) WS (Sandrine Wauquier) , Illico Travaux (Catherine Chichery).
Les engagements du membre de bureau:
•-Accepter les principes de l'association et se conformer à ses objectifs.
•-Se sentir responsable et solidaire de la promotion et du développement de l'association.
•-Assurer avec sérieux et régularité un minimum d'activité choisie : participation aux réunions(*en moyenne une par mois de 12h30 à 13h45 autour d'un en-cas*) , aide ponctuelle (ex : routage et mise sous pli des courriers, factures), organisation et mise en place d'animations (loto, vitrine de Noël…) Etc…
Pour plus d'informations vous pouvez contacter : Alain Chichery 06 82 82 98 64 ou Nadine Hayat 06 31 30 56 47 ou Max Adam 06 12 01 43 66 ou Corinne Lesclingand-Drouet 06 95 15 27 06 ou Didier Fourcroix 06 08 68 95 66.
Ou encore prendre un rendez-vous auprès de notre chargée de mission Corinne Lesclingand-Drouet 06 95 15 27 06.
« Le temps n'est jamais perdu s'il est donné aux autres. » Al-Moutanabbi
« On a toujours bien assez de temps lorsqu'on l'emploie bien. » Johann Wolfgang Von Goethe

Les rendez-vous de l'UCHVO

Noël, Fêtes de fin d'année, du 5 au 24 décembre : La vitrines de Noël, panier gourmand, vitrine magique…

Nouveaux adhérents :

Morgan et Shannon rue Saint Roch 95260 Beaumont/Oise
Théa Fashion Champagne/Oise
Pizzéria « La Boutique » à Champagne/Oise
CV IMMO à Bernes/Oise

« Faire du commerce sans publicité, c'est comme faire de l'oeil à une femme dans l'obscurité. Vous savez ce que vous faites, mais personne d'autre ne le sait.» Steuart Britt

L'UCHVO fête Noël du 05 au 24 décembre 2016

- **<u>1/Nous proposons à la population de gagner une vitrine magique</u> !**

- Une vitrine ambulante avec des lots achetés ou offerts par les commerçants du territoire.(téléviseur, ordinateur, petits électroménagers, soins, repas…)
- Les clients seront invités à venir estimer le prix global de la vitrine, remplir un coupon réponse à déposer dans les urnes à disposition dans les commerces participants.
-
- **<u>2/Nous vous proposons de faire gagner à vos clients de somptueux paniers garnis</u>.**

- 2 paniers garnis dans coffret valisette contenant **(d'une valeur de 20€).** Vous pourrez, si vous le souhaitez, commander des paniers supplémentaires pour une valeur de 15€ unitaire (pour les adhérents).

- **<u>3/Notre artiste graffeur vous propose de nouveaux décors pour vos vitrines dans l'esprit de Noël</u> !**

- 3 tableaux vous seront proposés. Rassurez-vous , tout se nettoie très bien.
- Rapide et discret en 1h00 votre vitrine sera parée de ses habits de lumière !

- **<u>4/ Décorons nos façades !</u>**
- L'UCHVO a mis en place pour vous des partenariats avec les 3 fleuristes du territoire : Beaumont Fleurs, Carine Fleurs et Gilda Fleurs afin de vous proposer à des tarifs négociés avantageux une jolie décoration composée d'une guirlande de sapin pour le haut de vos vitrines avec des boules et des branchages.
- Les coloris seront adaptés à vos enseignes.

Dans le bulletin de participation joint nous vous demandons un certain nombre d'informations personnelles notamment ***votre adresse mail****. Celle-ci nous permet de communiquer plus rapidement et nous permet* ***d'économiser les frais de poste que nous pouvons consacrer à nos actions.***

Règles d'accueil des clients

- ***Sourire – Bonjour – Au revoir – Merci***

  Même s'il paraît un peu désuet, il n'en reste pas moins l'un des fondamentaux de l'accueil en magasin. Aussi, avec le sourire, saluez votre client dès son arrivée dans votre boutique. Lorsqu'il sort, remerciez-le de sa visite en le saluant. Pensez toutefois à avoir plusieurs phrases d'accroche et de salutation…

- ***Présenter une image soignée***

  Votre présentation et celle de vos vendeurs doit être impeccable. Qu'il s'agisse de l'aspect physique comme de la façon de s'exprimer ou d'être, vous devez avoir en tête que tout cela participe à la communication de votre enseigne. De même, votre boutique doit offrir un espace propre et rangé avec des produits correctement présentés et étiquetés.

- ***Profiler le client***

  Dès son entrée dans votre magasin, cherchez à déterminer quel type de client est votre visiteur. A-t-il besoin d'être totalement pris en charge ? Cherche-t-il quelque chose de précis ? Est-il perdu ? … Cela vous permet de vous adapter à chaque personnalité. De plus, la qualité de la discussion que vous avez avec lui dépend de votre capacité à vous accorder à sa façon de parler, sa gestuelle et même son état d'esprit.

- ***Chercher à anticiper les besoins du client***

  À travers l'échange que vous avez avec votre client et l'observation de ses déplacements, tentez d'en savoir davantage sur l'objet de sa visite. Faites preuve d'un intérêt non feint pour ses besoins et ses motivations dans l'optique de le satisfaire pleinement. Soyez attentionné et à l'écoute.

- ***Adopter une attitude positive***

  Engagez une énergie positive dans la relation que vous entamez avec votre client. Cela est très communicatif. Il est nécessaire pour cela de stimuler au quotidien votre motivation et celle de votre équipe. Ne laissez pas transparaître votre mauvaise humeur ou votre lassitude. Évitez le vocabulaire *négatif et pessimiste*.

- ***Se montrer disponible***

  Sans sauter sur votre client dès son entrée, ni le harceler, il convient de montrer que vous êtes à sa disposition. Il ne doit pas avoir l'impression qu'il ne vous dérange pas. Un juste milieu à trouver, en somme, entre le trop et le pas assez.

- ***Connaître parfaitement l'offre de la boutique***

  Pour conseiller efficacement votre client, vous devez maîtriser sur le bout des doigts les caractéristiques de vos produits et services. Dans le cas contraire, vous perdrez toute crédibilité et ainsi toute opportunité de vente.

- ***Présenter une sélection au client***

  Vous devez offrir un choix à votre client en lui proposant quelques articles sélectionnés avec soin – trois idéalement. Mettez-les chacun en valeur en les détaillant à votre client. Argumentez en vous appuyant sur le profilage de votre client et ses besoins. Vous devez faire valoir les bénéfices de vos produits pour votre client en démontrant qu'ils répondent à ses attentes. Ne soyez pas trop envahissant pour autant et laissez à votre client la place de s'exprimer.

- ***Viser la fidélisation du client***

  Au-delà de la vente, vous devez avoir à l'esprit la fidélisation. Pour cela, cherchez à construire une relation client en lui témoignant de petites attentions capables de l'enchanter. Cherchez à garder le contact avec lui, par une carte de fidélisation, par exemple. La dernière impression que vous lui laissez est fondamentale pour l'inciter à revenir. Un petit mot ou un geste sympa aide à lui laisser une bonne image de votre magasin.

- ***Mettre le client à l'aise***

  Un client mal à l'aise dans votre point de vente n'achètera pas. Faites en sorte qu'il soit détendu et disponible pour choisir vos produits (en le débarrassant au besoin de ses paquets, par exemple). Offrez-lui de la considération avec naturel et sincérité afin qu'il se sente important.

- ***Témoigner de la sympathie à l'égard du client***

  Soyez agréable, poli et courtois avec votre clientèle, sans familiarité pour autant. Montrer de l'empathie permet à votre client de se sentir reconnu.