

Numéro FPB02
Rédacteur : Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE



Fonctionnement de la Boutique

Présentation de l'espace boutique

L'espace boutique donne **directement sur l'entrée rue de la Harpe**, emplacement stratégique en lien avec l'activité commerçante du centre-ville, sur une superficie d'environ **60 m2 linéaire**.

Cet emplacement a pour but de développer les achats dits d'impulsion en valorisant le point de vente par une décoration attractive, un mobilier adapté :

- **Étagères murales modulables** : respect des thématiques prédéfinies
- **Mobilier spécifique centrale** : sur le principe de la présentation pyramidale / création de niveaux
- **Mobilier dit d'appoint** : mise en avant nouveauté / promotions / création univers

L'espace boutique offre différentes thématiques d'articles en adéquation avec la demande de la clientèle :

- des produits du terroir, valorisant le savoir-faire de nos producteurs locaux (territoire de compétence & du département),
- en complément des idées cadeaux Normands (biscuiterie & confiserie fabriqués en Normandie),
- des produits souvenirs (magnets, porte-clés, vaisselles) également proposés, mettant à l'honneur la Normandie & la destination « Evreux Normandie ».
- un univers Heula est clairement identifié également afin de mettre à l'honneur la célèbre marque humoristique normande déclinée sur différents supports.

Sans oublier : des produits enfant, le textile (tee-shirt, peluches, jeux...), et un large choix en carterie.

NB : l'espace boutique n'est pas figé. Les références varient et changent d'emplacement à minima 1 fois par mois. Cela favorise l'effet de nouveauté.

La **politique de choix des produits** est la suivante :

- mettre à l'honneur le territoire d'Evreux Normandie (*quand cela est possible*), ou la Région Normandie.
- gamme « Gourmandises » : les produits à la vente doivent à minima illustrer la Normandie mais principalement être fabriqués dans la Région.
- Pour la gamme « Terroir » : prioriser les producteurs locaux (du territoire d'Evreux Normandie ou de l'Eure en général).

Quelques règles de « surveillance » à appliquer :

- Tous les produits présentés sont étiquetés (prix de vente).
- Le prix doit toujours être visible et lisible pour éviter toute remarque.
- Les étagères/cubes sont toujours remplies.
- Si un produit est manquant, le remplacer par une autre référence.

Conseils et préconisations de vente

Le CDL est un EPIC par conséquent **seuls les conseillers en séjour (permanents ou saisonniers)** enregistrés comme mandataires auprès de la trésorerie principale **sont autorisés à réaliser des opérations de caisse.**

Par conséquent, les stagiaires ne sont pas autorisés à utiliser la caisse.

Chaque membre du PA doit être « **force de vente** » :

- Être **force de proposition** en questionnant le client pour mieux le conseiller (*ex : vous cherchez quelque chose à offrir ? / êtes-vous plutôt à la recherche d'un produit local ou d'un produit souvenir ?*)
- Favoriser la dégustation lorsque celle-ci est proposée (*pour les produits du terroir*) pour convaincre le client et déclencher l'achat
- Toujours **proposer une alternative** à un client si l'article n'est pas ou plus en vente, épuisé ou non disponible

En cas d'affluence ou d'appel téléphonique, on pourra courtoisement laisser les personnes quelques instants :
« *Puis je vous laisser regarder quelques instants, je reviens vers vous tout de suite* »

« **Opérationnelle de vente** » :

- Enlever l'étiquette prix s'il s'agit d'un cadeau, et proposer un emballage (*sacherie sous les postes de caisses et dévidoir papier cadeau sur le meuble en arrière-plan*).
- Procéder à l'encaissement suivant le **MODOP - Logiciel de caisse et Fiche Pratique - Terminal Carte Paiement**
En € uniquement en espèces / cartes bancaires / chèques à l'ordre de l'Office de tourisme ou Trésor Public
- Imprimer et remettre le ticket de caisse : preuve d'achat pour le client en cas de retour ou d'échange s'il s'agit d'un cadeau. *NB : sauf si le client ne le désire pas – dans un souci écologique, tout ticket inférieur à 25€ ne s'imprime pas automatiquement. Le PA doit demander au client s'il souhaite son ticket ou non.*
- Refermer le tiroir de la caisse
- Une fois le client parti, réapprovisionner l'étagère/niche du produit qui vient d'être vendu.

De même et afin de garder une boutique bien achalander, **chaque PA doit veiller à :**

- Réapprovisionner les étagères et présentoirs (*grâce aux stocks + réserve*).
- Signaler immédiatement au Responsable Boutique quand un article risque d'être en rupture de stock (*contrôle stock réserve & logiciel caisse*).
- Signaler au Responsable boutique lorsqu'un article exposé semble avoir disparu.
- Signaler au Responsable Boutique lorsque des articles arrivent proches d'une DLC.

Echanges et retours

ECHANGE

Le client revient avec le produit en demandant le même article dans une autre taille ou avec un autre motif de décoration.

- Demander impérativement le **ticket de caisse** (*délai maxi pour l'échange : 1 mois*).
- Vérifier que l'**article** retourné n'a **pas été endommagé** et est **toujours vendable**
- Reprendre l'article qui sera remis en vente.
- Procéder à **l'échange via le logiciel de caisse** (*flasher le code-barres de l'article et cliquer sur « retour » en haut à droite de l'écran et flasher ensuite l'article pris à la place – MODOP Logiciel de caisse*).
- Signaler l'échange à la responsable boutique.

NB : en procédant à l'échange d'un article, le client peut soit prendre un article de même valeur ou d'une valeur plus élevée (dans ce cas le client ajoute la différence de prix). Le client peut également échanger contre un article au coût plus bas si cela émane de lui.

RETOUR

Le client revient avec l'article acheté qui a un défaut non décelé lors de la vente.

Procédure pour les articles textile ou souvenirs en tous genres :

- Demander impérativement le ticket de caisse (*délai limité à 1 mois*).
- Vérifier qu'il s'agit bien d'un défaut fabricant et non du fait du client.
- Procéder à **l'échange standard selon paragraphe a)**.
- Garder l'article défectueux pour le retourner au fournisseur avec demande d'avoir.
- Signaler le retour au responsable boutique.

Services du Comptoir – audioguides, rallyes

L'Office propose différentes prestations pour découvrir la ville, qui ne font pas l'objet d'une émission de billets mais d'un paiement en caisse :

- Les audioguides (voir **MODOP Location et Fonctionnement Audioguide**)
- Les rallyes enfants pour individuels ou groupes.

(Livret enfant accompagné d'une fiche adulte rangé dans le dossier jaune « Rallye » avec les détails)

Ces prestations sont dans la caisse regroupées dans la famille « Billetterie » et sous-famille « Animations OT »
(voir **MODOP Logiciel de caisse**)

Les billetteries

- **Fiche Pratique Billetterie & MODOP Billetterie France Billet.**

Autres informations relatives à la boutique

Un classeur noir est rangé dans le placard entre les deux caisses, sert de « pense-bête » en cas de doute, on peut y consulter rapidement certaines procédures.

On y trouvera :

- Les directives pour la vente de certains produits (*Passeport Gourmand, Eure de l'ULM, Manège de Tilly*)

La liste exhaustive des produits en vente à la boutique est exportable sur Excel par l'administrateur directement sur le PC Caisse via la touche « **liste des articles avec stock** » en page accueil du logiciel.

Sous le comptoir caisse (*placard du milieu*) est également à disposition du PA un lutin dans lequel figurent certaines sous-familles de produits illustrant les produits en boutique (*les articles présents dans ce lutin sont ceux pour lesquels le code-barres ne pouvait être apposé à même le produit*) avec :

- Le code-barres à flasher lors des ventes avec la douchette (voir **MODOP logiciel de caisse**)
- La dénomination de l'article
- La photo

Les incidents sont enregistrés dans le **Drive Accueil** en raccourci bureau sur les PC caisses & info.

Gestion des stocks & réception des marchandises

Le logiciel de caisse permet de :

- Réaliser un inventaire (*2 inventaires réalisés par an – 1er au 2 Janvier / le 2nd avant la saison estivale*)
L'idée étant de confirmer si le stock caisse correspond au stock compté au réel Cf. MODOP logiciel caisse « gestion des stocks ».
- Visualiser les stocks (*cf. ci-dessus touche « liste des articles avec stock »*)
- Procéder à une réception de marchandise (*rentrer les nouveaux produits ou de mettre à jour les stocks lorsqu'il s'agit d'un réassort*)
- Référencer les fournisseurs en relation avec la Responsable Boutique
- Gérer les seuils d'alertes d'articles (*affichage en rouge signalant « il vous reste moins de 10 articles en stock »*)

En cas d'absence du Responsable Boutique (*congés ou arrêt maladie*), si une réception de marchandise est prévue, se référer au **MODOP – logiciel caisse « gestion des stocks »**.

Cliquer sur l'identifiant « **Administrateur** » et insérer le mot de passe de sécurité.

Cette action n'est réalisable seulement pour des articles déjà créés dans le logiciel et qui font l'objet d'un réassort. Pour tout nouvel article à créer, cela est du ressort du Responsable Boutique.

Lors de la réception de commandes, plusieurs éléments à prendre en compte :

- Bien **vérifier l'état** dans lequel arrive la commande (*si cartons abîmés, produits cassés...*)
- **Vérifier** que le **bon de livraison** correspond bien à ce qui **a été livré** (*références produits, quantités...*)
- Pour les produits périssables, **vérifier les DLC** pour chacun des produits.

NB : A chaque réception de produits périssables, est mentionné l'article + sa date de péremption dans le Google Agenda du Comptoir (code couleur spécifique créé). Pour éviter toute perte, 1 mois avant à la date, l'article passe en promotion (de 20% à 50% de réduction). Afin d'être alerté en temps voulu, il est obligatoire que le Google Agenda soit ouvert chaque jour sur les postes de caisses & back office Accueil.

En cas de DLC passée, les produits non vendus sont sortis du stock (**MODOP logiciel caisse « gestion des stocks »**). Après vérification et référencement dans le logiciel, le Responsable Boutique transmet la facture au service comptabilité pour règlement (*en indiquant sur la facture la date à laquelle elle a été vérifiée*).

Relation avec les fournisseurs

La Boutique propose différents types de produits à la vente (objets souvenirs, textile, produits Heula, produits du terroir & gourmands...).

Pour cela, le Responsable Boutique travaille en relation avec différents fournisseurs.

Selon la typologie du produit, le processus de commande est différent :

- Gamme « **souvenirs** » (*magnets, porte-clés, stylos/crayons, cartes postales, marque Heula...*) :

le RB prend contact avec les fournisseurs **2 fois par an**.

(1er RDV en Décembre/Janvier pour présentation des nouveautés et réassort de références déjà à la vente pour livraison Mars/Avril + 2ème RDV en Septembre pour éventuel réassort de certaines références).

S'agissant de grands groupes régionaux, le but est de faire une « **importante** » **commande** en début d'année.

- Gammes « **Terroir** », « **Biscuiterie** » et « **Confiserie** » :

les commandes sont trimestrielles ou mensuelles selon les ventes réalisées en Boutique.

Les commandes sont surtout effectuées par e-mails ou par téléphone pour les producteurs locaux.

NB : pour les producteurs locaux, les produits sont commandés par petites quantités pour éviter les pertes. U

Une fois la commande établie, le fournisseur adresse un devis au Responsable Boutique qui le retourne avec signature ensuite.

Le devis validé est enregistré sous S:\ACCUEIL\BOUTIQUE\FOURNISSEURS dans le dossier correspondant au fournisseur.

Un fichier sous ce même dossier recense tous les fournisseurs avec qui travaille le Responsable Boutique (en cas d'absence) avec leurs coordonnées et les produits commandés.

Inventaire des modifications		
DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
Sept 2013	Version 1	Création document
Février 2016	Version 2	MAJ ajout gestion des stocks
Janvier 2017	Version 3	MAJ zone boutique log. caisse
Avril 2017	Version 4	MAJ après audit blanc
30/04/2021	Version 5	MAJ Document