

Numéro FD B01
 Rédacteur : Caroline BEUZIT
 Approbation : MH

Fiche DESCRIPTIVE



BOUTIQUE / BILLETTERIE

	Économique	Notoriété / Image	Sociétale / environnementale
finalité	<p>Générer de l'auto-financement + Accroître le CA</p> <p>Retombées économiques pour le territoire et prestataires locaux/normands ou nationaux (Billetterie)</p>	<p>Vitrine du savoir-faire local & normand (Pour les locaux & touristes)</p> <p>Service + pour une clientèle de proximité (Billetterie)</p>	<p>Développer/accroître la visibilité de producteurs locaux & entreprises normandes (Boutique)</p> <p>Développer du CA pour les prestataires touristiques (Billetterie)</p>

Pilote de processus	Indicateurs de performance	Indicateurs de satisfaction	Points de vigilance
RESPONSABLE BOUTIQUE	<p>Chiffre d'Affaire TTC</p> <p>Marge HT</p> <p>Top 10 des produits vendus (en quantité & CA)</p>	<p>Taux de satisfaction client</p> <p>Nombres de réclamations / remarques</p>	<p>Réapprovisionnement & merchandising</p> <p>Gestion des périssables</p> <p>Développement de nouveaux produits non concluant</p>

Étapes clés	Qui ?	Comment, documents, supports
1. Relationnel fournisseurs & producteurs Entretien des liens durables et de confiance, être en veille et en quête de nouveaux contacts, valoriser un savoir local, régional ou français (quand cela est possible)	Responsable Boutique	Par téléphone, e-mail ou en physique sur internet ou sur salon extérieur
2. Demande et validation de devis client Réapprovisionnement en marchandises déjà existantes / commande de nouveautés / BAT à valider lors de création de produits	Responsable Boutique	Par e-mail chaque mois / au trimestre / une fois par an (selon les références et fournisseurs)
3. Réception de commande et gestion de stock Vérification & comptage des produits livrés en lien avec le BL / rentrer les références et stocks en caisse / gestion des actions de promotion pour les produits à DLC	Responsable Boutique + Equipe Accueil (pour vérification commande)	MODOP logiciel de caisse Fiche Pratique Fonctionnement Boutique Google Agenda LCDL (pour la gestion des DLC)
4. Transmission facturation Vérifier les références et quantités facturées + montant identiques au devis	Responsable Boutique	Facture originale transmise au service comptabilité Fichier Excel de suivi des achats
5. Mise en vente des produits Calcul de prix de vente & taux de marge / rayonnage et installation en boutique + rangement réserve et stocks tampons	Responsable Boutique + Equipe Accueil (rayonnage)	Fichier Excel (calcul Marge produits)
6. Faire évoluer la boutique et l'emplacement des produits chaque mois, rotation des produits, mise en avant des nouveautés, création de lien avec la vitrine	Responsable Boutique (pilotage) + Equipe Accueil	Fichier Excel « Calendrier Commercial » (thèmes vitrine et grands événements) et au feeling
7. Réalisation de l'inventaire 2 fois par an : avant l'été + début d'année	Responsable Boutique + Equipe Accueil (renfort)	MODOP Logiciel de caisse
ACCUEIL & VENTE		
8. Force de vente & maîtrise de l'offre Questionner le client, cerner son besoin, argumentaire de vente des produits locaux,	Equipe Accueil	Classeur « argumentaire vente produits terroir » Fiche Pratique Fonctionnement Boutique
9. Déclencher l'acte d'achat du consommateur Accompagner son client du début à la fin, jusqu'à concrétiser la vente Dégustation (quand cela est possible ou planifié)	Equipe Accueil	MODOP logiciel de caisse MODOP Terminal Carte Paiement
10. Réapprovisionnement boutique Après le départ du client, réapprovisionner le produit vendu en boutique	Equipe Accueil	Fiche Pratique Fonctionnement Boutique
BILLETTERIE		
11. Ventes des prestations du LCDL Conseiller et promouvoir les animations, visites, prestations du Comptoir	Equipe Accueil	Fiche Pratique Fonctionnement Billetteries / Fiche pratique location & fonctionnement Audioguide / MODOP France Billet Fichier Excel inscriptions animations LCDL / MODOP Logiciel de caisse

12. Relations avec des prestataires de loisirs

Gérer les conventions de billetteries annexes en lien avec l'offre de loisirs, événementielle du territoire (dynamiser l'offre et les services du comptoir)

Responsable Boutique

[MOD Convention de Billetterie/ Dépôt-vente](#)

Inventaire des modifications

DATE
30/04/2021

INDICE
Version 1

MOTIFS DE MODIFICATION
Création du document