Julien PREVOST

1ère année Techniques de Commercialisation



Tuteur pédagogique

M. CHARBONNIER

Tuteur entreprise

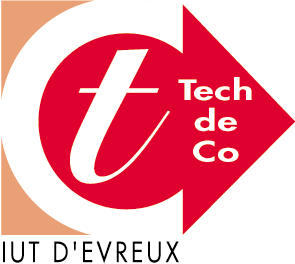
M. Philippe PRADEL

Chef des ventes



Mon stage chez DARTY

Année 2011/2012



SOMMAIRE

● REMERCIEMENTS Page 3

● INTRODUCTION Page 4

### I. DARTY UNE ORGANISATION SPECIFIQUE Page 5

### A) La fiche d’identité de l’entreprise Darty Page 5

B) L’histoire de Darty Page 6

C) L’organigramme Page 8

D) Le secteur d’activité Page 8

E) La localisation Page 9

F) Sa taille Page 10

G) Le contrat de confiance Page 10

**II.** **MES MISSIONS CHEZ DARTY Page 12**

A) Ma formation Page 12

B) Mes missions au sein de l’entreprise Page 12

C) Mon poste, vendeur chez Darty Page 14

D) La vente des produits et les encaissements Page 15

E) Le rangement de rayons et la mise à jour des prix Page 17

F) L’inventaire du magasin Page 18

G) Le relevé de prix Page 19

**III.** **QUE RETENIR DE CE STAGE ? Page 20**

1. Ma vision de l’entreprise Page 20
2. Les qualités humaines utilisées Page 20
3. De la théorie à la pratique Page 21
4. Mes objectifs atteints Page 21
5. Mes objectifs non atteints Page 22

**IV. PAGE D’ETONNEMENT Page 23**

● CONCLUSION Page 24

● BIBLIOGRAPHIE Page 25

● LEXIQUE Page 26

● ANNEXES Page 27

REMERCIEMENTS

Je remercie mon tuteur et responsable des stages de l’IUT d’Evreux, monsieur CHARBONNIER, qui m’a conforté et aidé dans mon choix d’entreprise. Je le remercie également de s’être déplacé jusqu’à Chartres pour s’entretenir avec mes référents du magasin.

Je remercie l’ensemble des salariés du magasin Darty de Chartres de m’avoir accueilli très chaleureusement durant ces quatre semaines de stage. Toutes ces personnes ont pris sur leur temps de travail pour m’expliquer le plus clairement possible en quoi consistaient leurs métiers et leurs tâches au quotidien.

Je les remercie également pour m’avoir fait confiance en me faisant participer activement dans leurs tâches.

Je remercie tout particulièrement monsieur PRADEL, mon maître de stage, d’avoir accepté ma demande de stage afin que je puisse l’effectuer au sein du magasin Darty de Chartres.

INTRODUCTION

Durant ce stage au magasin Darty, j’ai découvert le monde professionnel du commerce et de la vente, car j’ai pu participer activement à la vente de biens et de services que propose le magasin et apprécier toutes les différentes activités qui orchestrent une journée de vendeur.

Tout au long du stage, je prenais quotidiennement des notes afin de récapituler l’ensemble des tâches réalisées. Ces prises de notes m’ont permis de rédiger plus facilement mon rapport de stage que j’ai construit tout au long du stage.

J’ai commencé mes recherches d’obtention de stage dès le mois de Novembre.

J’ai envoyé cinquante trois lettres de motivations accompagnées de mon CV. J’ai obtenu trois réponses positives, et j’ai réalisé deux entretiens.

Mon choix s’est rapidement porté sur cette entreprise car j’ai été séduit par le discours de Monsieur Pradel, chef des ventes de Darty Chartres.

J’ai choisi Darty comme société pour m’accueillir afin d’effectuer mon stage de première année, car j’avais l’assurance de pouvoir exercer le métier de vendeur et de pouvoir appliquer les connaissances acquises lors de mes cours. De plus, voulant être commercial le fait de pouvoir vendre des biens et des services à des clients me motivait.

1. DARTY UNE ORGANISATION SPECIFIQUE
2. **La fiche d’identité de l’entreprise DARTY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Le Groupe Darty France** | |
| **Raison sociale:** | DARTY |
| **Siège social :** | Bondy |
| **Nationalité :** | France |
| **Site internet :** | http://www.darty.com/ |
| **Date de création :** | 1957 |
| **Forme Juridique :** | S.A.S. (Société par Actions Simplifiées) |
| **Activité :** | Electro ménager, hifi, multimédia |
| **Chiffre d'affaires en 2009 :** | 2.79 milliard d’euros |
| **Code Siret :** | 308-159-789 002288 |
| **Code APE :** | 4754Z |
| **Effectif :** | 12 656 salariés dont 1 040 cadres |
| **Nombre d'établissements :** | 223 magasins Darty |
| **Fournisseurs :** | Bosch, Whirlpool, Brandt, Babyliss, Calor, JVC, Panasonic, Sony, Samsung, Packard bell, Tefal… |
| **Magasin de Chartres** | |
| **Date de création :** | 1968 |
| **Adresse :** | 5 Avenue des Sablons 28000 Chartres |
| **Téléphone :** | 02 37 88 30 00 |
| **Effectif :** | 23 salariés |
| **Surface :** | 1 800 m² |
| **Capital social :** | 457 350 € |
| **Chiffre d'affaires en 2011 :** | 12 735 788 € |

1. **L’historique**



Au contact de la clientèle, les frères Natan, Marcel et Bertrand Darty c constatent qu’« un client n’est satisfait que si le produit qu’il achète f o fonctionne et rend les services que l’on attend de lui ». C’est ce constat q u qui va devenir le socle de leur politique commerciale. En 1957, les frères Darty, initialement dans le textile ouvrent à Montreuil leur première surface de vente, dédiée aux postes de radios et téléviseurs. Ils proposent des prix bas, la livraison à domicile et le dépannage rapide, ce qui est innovant pour l’époque. 8 ans plus tard, en 1965, à Paris les frères ouvrent un deuxième magasin dans le quartier de Belleville.



En mai 1968, ouverture à Bondy de la première grande surface sspécialisée en électro-ménager sur 800 m² avec la création du premier SS.A.V.\*



Darty donne naissance au contrat de confiance : le distributeur s ’ s’engage à garantir à ses clients des prix bas, un choix varié et des s e r services. De plus, le groupe lance une opération « une bouteille de c c champagne offerte si vous trouvez moins cher ailleurs » ce qui renforce l’article 2 du contrat de confiance sur le remboursement de la différence.



Darty ouvre son 100ème magasin.



Darty crée son premier site internet et 3 ans plus tard le site devient m marchand.



C Création d’une assistance technique téléphonique 7 jours sur 7 pour ses clie ses clients « multi média », dans le but de développer sa philosophie: «  t « toujours plus proche de ses clients. »



Lancement de la DartyBox, Darty devient opérateur de services (internet, (internet, téléphonie, télévision). Cette création est mise en œuvre pour g gagner des parts de marché.



**12 656** collaborateurs,

**299 000** m² de surfaces de vente,

**223** magasins,

**27** espaces cuisines,

**64** plates-formes de livraison,

**43** plates-formes S.A.V. à domicile,

**7** ateliers centraux,

**10** centres de services d’assistance à distance (dont 4 dédiés à l

L’assistance DartyBox et multimédia) tous situés en France.

**C) L’organigramme**

Au sein de magasin où j’ai effectué mon stage, il y a 23 Salariés.

L’organigramme (cf. annexe 1 page 28) indique la répartition des différents postes, et les relations de commandement qui existent entre eux, appelés les rapports de subordinations. C’est un outil essentiel dans une entreprise car il précise qui fait quoi.

L’organigramme attribue à chacun, ses fonctions et ses rôles.

Dans le magasin où j’ai effectué mon stage, il y a un directeur qui gère l’ensemble du magasin. Le personnel est divisé en deux, les vendeurs sont supervisés par le chef de vente et les magasiniers sont sous la direction du responsable des stocks. Les magasiniers gèrent le stock, le réapprovisionnement du magasin, donnent les produits aux clients et s’occupent du Service Après Vente en magasin.

**D) Le secteur d’activité**

Le secteur d’activité du magasin Darty ou j’ai effectué mon stage est un point de vente de biens et de services destiné aux particuliers. Darty est une entreprise française de magasins spécialisés dans la vente de produits informatiques, d’électroménagers et d’audiovisuel (audio et télévision), c’est une filiale de la société Kesa Electricals PLC.

C’est une entreprise de distribution de produits High Tech\* et elle appartient au secteur tertiaire marchand (le secteur tertiaire regroupe les activités de services). Ce secteur oppose les services marchands (commerces) dont fait partie le groupe Darty aux services non marchands (administration).

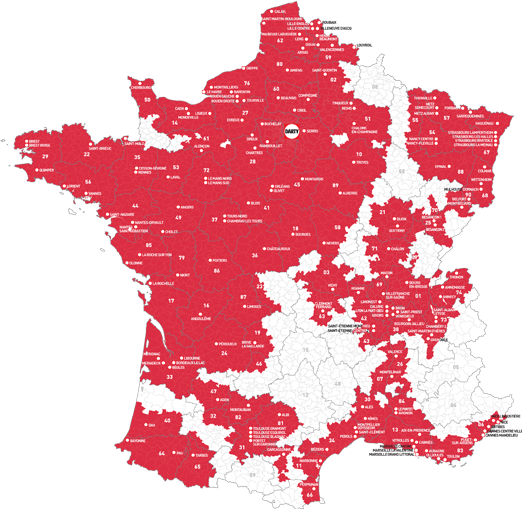
Le code APE désigne l’activité de l’entreprise : pour Darty c’est «4754 Z», il correspond à « Commerce de détail d'appareils électroménagers en magasin spécialisé ».

Depuis 2006, Darty a lancé en tant que fournisseur d’accès à internet la Darty Box. Le groupe s’est lancé dans ce secteur d’activité déjà prisé par Orange, Free, Neuf Cegetel ou Alice. C’est sur son contrat de confiance et la qualité de ses services disponibles en magasins que Darty mise pour vendre la Darty Box.

**E) La localisation**

Le magasin Darty où j’ai effectué mon stage se situe à Chartres 5 avenue des Sablons, dans une zone commerciale où se trouve d’autres enseignes de la grande distribution (Carrefour, But, Kiabi…). Darty se trouve à un endroit stratégique de cette zone commerciale, car elle n’est pas voisine directe de ses concurrents.

En Eure et Loir, il existe deux Darty, un à Dreux et l’autre à Chartres. Darty est de renommée nationale car il s’étant globalement sur toute la France. Cependant, la carte ci-dessous montre que le groupe Darty est très présent sur le Nord, l’Ouest, le Centre et un peu sur l’Est.



Voici la carte de France représentant l’implantation de D Darty au niveau national.

1. **Sa taille**

Le magasin de Chartres a une surface de vente de 1 800 m² pour une moyenne nationale de 1 340 m². Le Darty chartrain est un grand magasin.

Le groupe Darty dispose de 223 magasins sur la France, 64 plates-formes de livraison et 43 plate-forme de S.A.V., et un site internet de vente en ligne, pour couvrir l’ensemble des régions françaises.

La société dispose de 299 000 m² de surfaces de vente.

Darty compte 12 656 collaborateurs.

Darty a dégagé en 2009 un chiffre d’affaires de2.7 milliards d’euros.

Darty est une T.G.E.\*

**G) Le contrat de confiance**

En 1973, Darty crée le **Contrat de Confiance**. C’est la première fois, qu’un distributeur s’engage auprès de ses consommateurs. Le choix, les prix et les services sont garantis au client. Le **Contrat de Confiance**, est l’image de la philosophie Darty**.** (cf. Annexe 2 page 29). Le groupe Darty ne manque pas d’associer sa marque avec son slogan fétiche, « Darty, le contrat de confiance ».

Voici un résumé des articles du contrat de confiance :

Article 1 : Remboursement de la différence de prix si un client trouve le même article moins cher dans un autre magasin.

Article 2 : Un choix de produit le plus large possible.

Article 3 : Une livraison rapide et gratuite.

Article 4 : Reprise de l’ancien matériel (service gratuit lors de la livraison).

Article 5 : Une assistance téléphonique 7 jours sur 7.

Article 6 : Dans le carde d’une garantie, gratuité des interventions (pièces, main d’œuvre, réglage, frais de déplacement et réparation).

Article 7 : Interventions 7 jours sur 7, le jour même de l’appel.

Article 8 : Prêt d’un appareil de remplacement.

Article 9 : Une prolongation de garantie en cas d’immobilisation.

Article 10 : Des extensions de garanties avec le contrat de dépannage.

1. MES MISSIONS CHEZ DARTY
2. **Ma Formation**

Avant de rentrer en stage, lors de mon entretien M. Pradel, mon maître de stage, m’a demandé de faire une formation à distance.

M. Pradel m’a indiqué le site internet www.darty.coachtv.fr, me permettant de recevoir une formation spécifique Darty à distance. Il m’a demandé de faire quelques formations que propose ce site telles que : « **100% Darty** » me montrant la philosophie de Darty (façon de se comporter vis-à-vis du client, les services que Darty propose…), « **l’histoire de Darty** » m’expliquant comment Darty s’est créé, «**le contrat de confiance** » que je devais apprendre et « **les casques, les appareils photo, les ordinateurs**» m’apprenant les différents produits que j’allais vendre. (cf. annexe 3 page 32)

1. **Mes missions au sein de l’entreprise**

Lors de ce stage de quatre semaines avec un emploi du temps défini (cf. annexe 4 page 33) mon maître de stage, Mr Pradel m’a confié plusieurs missions à accomplir. L’objectif était que je puisse me rendre compte au mieux des différentes tâches du métier de vendeur en grande distribution et que je puisse passer de la théorie vue tout au long de mon cursus scolaire à la pratique dans un milieu professionnel. Mes missions étaient le réassortiment de produits et d’accessoires en rayon, la refonte de rayon en suivant les règles de merchandising de Darty et enfin le conseil et la vente de produits, d’accessoires et de services associés aux produits que Darty propose.

- Réassortiments de produits et d’accessoires :

Le réassortiment de produits et d’accessoires se fait tous les jours. Les magasiniers nous donnent les produits dans des cartons déjà triés par secteur de produit : brun, blanc et gris (cf. annexe 5 page 33). C’était à moi de les ranger par rayon en fonction du Codic\*, du code barre et du produits (taille, emballage, couleur, forme …).

- Refonte de rayon en suivant les règles de merchandising :

La refonte de rayon en suivant les règles de merchandising consiste à ranger, classer et améliorer l’aspect visuel du rayon. Il faut que les rayons soient le plus ordonnés possible pour les clients, afin qu’au coup d’œil ils aient envie de se rendre dans le rayon. Un rayon non rangé et peut clair ne les rebuteraient. De plus, il faut placer les produits avec la technique du « U-N » en fonction de leurs prix : le prix le moins cher en haut à gauche puis de plus en plus cher en forme de U, puis de N. (cf. annexe 6 page 34).

- Conseils et ventes de produits, d’accessoires et services associés :

Les conseils et les ventes de produits, d’accessoires et de services que propose le magasin a été la mission que j’ai la plus appréciée durant mon stage. Elle m’a apporté de l’expérience dans la vente et le contact client. Je devais aider les clients à obtenir ce qu’ils cherchaient et leur vendre les produits et services qui correspondaient le plus à leurs besoins. Les cours de négociation vente réalisés avec Monsieur Charbonnier m’ont beaucoup aidés : la phase de découverte du client (le questionnement) 🡪 Que recherchez vous ? Quelle en sera l’utilisation ? À quelle fréquence utiliserez-vous ce produit ? Quel est votre budget pour cet investissement ?

Toutes ces questions que je posais régulièrement à mes clients m’ont permis de les renseigner au mieux. Mon but était de vendre des produits et des services pour augmenter le chiffre d’affaire du magasin et donc du groupe Darty.

1. **Mon poste, vendeur chez Darty**

Mon poste était un poste de stagiaire, Monsieur Pradel, mon maître de stage m’avait mis dans le rayon électronique avec différents produits (téléphone fixe et portable, ordinateur fixe et portable, jeux vidéo et console, imprimante, GPS, connectique..). Je devais proposer les produits, les accessoires, les extensions de garanties et les assurances.

Chaque matin, Monsieur Pradel me donnait une mission comme le rangement de rayon, la mise à jours des prix dans un espace défini ou encore de m’occuper des clients qui était déjà présents dans le rayon. Le travail que je fournissais était dans le but d’aider les vendeurs.

Le fait d’avoir eu un poste varié m’a permis de réaliser toutes tâches qu’un vendeur doit faire dans son travail. Cela m’a permis d’être au plus proche de la réalité du commerce de la grande distribution.

Mon but lors de ce stage était de découvrir le monde du commerce et les métiers qui le touchent. Le fait d’accomplir ce métier de vendeur et surtout d’avoir obtenu la confiance de M. Pradel et celle de mes collègues, m’a de réaliser l’ensemble de mes tâches sereinement et de me rendre compte de la réalité du monde du commerce dans la grande distribution. De plus, cela m’a aussi permis d’acquérir une expérience professionnelle et des connaissances supplémentaires solides.

Etre vendeur chez Darty, c’est devoir répondre à toutes les questions des clients sur les caractéristiques des produits, des services ou des extensions de garanties.

.

1. **La vente des produits et les encaissements**

La mission de la vente des produits est celle que j’ai la plus appréciée. En effet, c’est la mission qui se rapprochait le plus de ma formation DUT Techniques de Commercialisation.

Tout d’abord, je devais aller voir les clients et leur demander s‘ils avaient besoin d’un renseignement, si non, je leur disais de ne pas hésiter à venir me revoir s’ils avaient besoin et je les laissais tranquillement regarder les différents produits. Cependant, s’ils avaient besoin de quelques informations c’est à ce moment que la phase de questionnement commençait : (quelques exemples)

- « Que recherchez-vous ? »

- « Quelle en sera son utilisation ? »

- « Avez-vous déjà un produit comme celui-ci ? » Si oui,  « Qu’est ce que c’était ? Pourquoi changez-vous ? En étiez-vous satisfait ? »

- « A quelle fréquence utilisez-vous ce produit ? »

Une fois la phase de découverte terminée, je m’intéressais plus aux différents produits qui étaient susceptibles de correspondre aux besoins du client. Pour les proposer, j’utilisais la technique de la reformulation : (deux cas de figures rencontrés durant mon stage)

- « Vous m’avez dit que vous écoutiez la musique tous les jours et dans une grande pièce donc je peux vous proposer cette chaîne hifi avec deux fois 35 watts car vous aurez une bonne qualité de son qui remplira toute votre pièce et c’est plus agréable surtout pour une utilisation quotidienne. »

- «  Vous m’avez dit que vous changiez de GPS parce qu’il était trop petit, vous ne voyez pas assez bien les indications sur l’écran et les touches sont trop petites pour écrire correctement l’adresse de votre destination. Je peux vous proposer ce GPS car à ce jour c’est la plus grande taille d’écran que nous ayons (12.7 cm) et la meilleure qualité d’image aussi (5 pouces), donc une lisibilité parfaite. De plus, il a pour fonction la reconnaissance vocale c'est-à-dire que vous n’avez pas besoin d’écrire votre adresse mais simplement de lui dire et le GPS va reconnaitre l’adresse vocalement, donc une utilisation simple. »

Une fois les produits proposés la plupart du temps les clients émettent des objections, questionnent sur des points précis du produit. C’était alors à moi de les rassurer sur le produit, d’ajouter des compléments d’informations, et parfois leur proposer une autre référence lorsqu’ils avaient ajouté ou modifié leurs critères de sélection. Pendant cette étape, je devais être à leur disposition pour répondre à leurs questions jusqu’au choix final. C’est le moment de passer en caisse…

Dès le début de mon stage, le deuxième jour j’ai eu ma « carte vendeur », une carte qui me permettait d’encaisser les clients moi-même et un numéro vendeur qui était mon identifiant en tant que vendeur : mon numéro vendeur était le 0030144. Je travaillais sur un logiciel informatique (Innovente). Ce logiciel permettait de regarder le catalogue de produits avec toutes leurs caractéristiques, le stock en magasin, de faire des commandes et d’encaisser en tant que vendeur sous mon numéro. J’étais content car tous les vendeurs de grande distribution n’ont pas la possibilité qu’offre Darty à ses vendeurs de pouvoir encaisser les clients.

Nous pouvions encaisser les clients que par carte bancaire ou chèque, car pour les espèces, les chèques cadeaux ou autre bons d’achat cela ne pouvait s’effectuer uniquement en caisse à l’accueil. C’était une grosse responsabilité de permettre à un stagiaire de pouvoir encaisser les chèques, car je devais les conserver jusqu’au soir. Cela montre la confiance de la direction envers un stagiaire qui devait « tout faire » dans la mesure de ses connaissances comme un vendeur en C.D.I.\*

Lors de l’encaissement je devais scanner les produits vendus, demander le nom du client et son code postal pour le retrouver dans notre fichier clients. S’il n’y figurait pas, lui demander alors son prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, afin de le répertorier en tant que nouveau client. Puis, en fonction de son mode de paiement je l’encaissais.

Le soir avant la fin de la journée, je devais à l’aide d’un logiciel informatique faire ce qu’on appelait ma caisse c'est-à-dire comptabiliser tous mes tickets de carte bancaire et rentrer le montant total de mes ventes dans ce logiciel qui sortait une fiche à faire signer par le chef des ventes ou le directeur. Une manière pour eux de voir les résultats quotidiens de leur équipe et les éventuelles différences entre les montants indiqués par nos résultats et la réalité des produits vendus. Je devais faire de même avec les chèques encaissés dans la journée.

1. **Le rangement de rayon et la mise à jour des prix**

Afin que les règles de marchandising du magasin soient respectées et aussi dans le but de préparer l’inventaire, j’ai eu la mission de ranger les rayons et de mettre les prix à jours.

Mon rayon étant la partie informatique et son du magasin, les produits et accessoires devaient être rangés et remis en place quotidiennement. Il y a toujours un rayon à refaire, mettre les produits en « U-N » (vu précédemment) en fonction de leurs prix. Ce travail est fait dans le but que le client ait un rayon propre pour qu’au coup d’œil, il ait envie d’aller acheter les produits exposés.

La mise à jour des prix est aussi très importante. Darty, ayant pour philosophie de proposer les prix les plus bas, modifie les prix en fonction de la concurrence, c’est pourquoi chaque produit est susceptible de changer de prix tous les jours. Nous imprimons des prix avec un logiciel, nous rentrons le CODIC et les éditons sur des étiquettes différentes (grand format, petit format ou picot).

Ces missions de maintien à jour des rayons ne sont pas forcément les plus intéressantes mais elles sont indispensables au bon fonctionnement du magasin. Il ne faut pas que le magasin soit en désordre.

**F) L’inventaire du magasin**

Durant ma période de stage j’ai assisté à l’inventaire du magasin. Dans ce magasin Darty il y a deux inventaires par an, j’ai donc eu la chance de pouvoir participer et de voir comment se déroule un inventaire.

L’inventaire à eu lieu le 26 mars après trois semaines de stage. Cependant c’est dès le début de mon stage que mes tâches se sont orientées vers l’inventaire. Je me suis rendu compte qu’un inventaire demande beaucoup de travail en amont :

● La vérification des prix 🡪 Il faut que les prix affichés soient en cohérence avec les produits en rayon. De plus, il faut que les étiquettes de prix aient un code barre pour pouvoir lors de l’inventaire les « biper » sans avoir à compter les produit un par un et écrire le codic correspondant.

● Le rangement des produits 🡪 Il faut que les produits éventuellement déplacés par les clients soient remis en place dans le rayon. De plus, les magasiniers nous apportent beaucoup de carton à ranger en rayon pour qu’ils soient comptabilisés dans l’inventaire.

● Étiquetage des produits 🡪 L’étiquetage des produits, c’est le fait de marquer sur une feuille les références du produit et son codic deux fois. Et ce pour chaque produit avec un prix sur un format Picot sans code barre (MP3/MP4, Cartouche d’encre, accessoire téléphonique, clé USB, accessoire informatique…). Ces fiches on été faites pour marquer sur cette même fiche lors de l’inventaire le nombre de produit compté. Il y avait deux salariés qui comptaient chaque produit au cas où il y aurait eu une erreur.

Le lundi matin Mr Pradel m’avait donné rendez-vous à 6h30, après une collation le directeur nous a parlé du déroulement de la journée. Nous avons travaillé par groupe de deux, un à la saisie (à l’ordinateur en bout de rayon) et l’autre avec la bipeuse pour enregistrer tous les codes barres du rayon. Ce système était appliqué pour les rayons où le stock n’est pas exposé aux clients, ce dernier choisi un produit et doit aller le récupérer au fond du magasin auprès du magasiner. Sinon pour les produits que le client peut prendre directement en rayon, il y avait les fiches avec les références et le codic donc chaque personne du binôme devait compter pour vérifier le nombre exact de produits en rayon.

Le magasin était fermé ce lundi matin et les personnes qui étaient présentes pour l’inventaire on travaillé de 6h30 à 13h30.

**G) Le relevé de prix**

Darty dois faire un suivi concurrentiel régulier pour répondre à l’article 1 du contrat de confiance « Si vous trouvez moins chers ailleurs, Darty vous rembourse la différence et une bouteille de champagne ».

Lors de ma dernière semaine de stage, Monsieur Pradel, mon maître de stage m’a confié la mission d’aller dans des magasins concurrents. Les principaux concurrents étaient Carrefour et But. Je suis allé relever les prix de la concurrence sur les produits vendus en commun dans les deux magasins. Cette tâche est réalisée dans le but de pouvoir assurer aux clients les prix les plus bas.

J’avais un dossier papier où figurait toutes les références des produits que Darty commercialise dans une zone. En l’occurrence je devais relever les prix de la zone hifi, audio et informatique (téléviseur, lecteur DVD, home cinéma, appareil photo numérique, caméscope, lecteur MP3, chaîne hifi…). Une fois dans le magasin, m’étant présenté à l’accueil et ayant déposé une pièce d’identité, j’ai dû aller des les rayons et noter les prix des produits communs aux deux enseignes.

De retour, après environs 1h30, je donnais le dossier papier à mes collègues de l’accueil afin qu’elles saisissent informatiquement les données et pouvoir faire une rectification de prix de nos produits Darty. Ces relevés de prix sont effectués dans le but de proposer les prix les plus compétitifs pour que l’entreprise soi la plus concurrentiel possible.

1. QUE RETENIR DE CE STAGE ?
2. **Ma vision de l’entreprise**

Darty m’a agréablement surpris, j’ai trouvé que c’est une bonne enseigne pour faire un stage car elle est leader en France dans son domaine d’activité et on y apprend vite et bien grâce à l’ensemble du personnel qui est toujours disponible.

Les produits chez Darty sont toujours au prix les plus bas. Je trouve que l’écoute des vendeurs et la qualité de leurs réponses sont impressionnantes, du fait qu’ils connaissent très bien les produits commercialisés.

Je trouve aussi qu’il y a un très bon S.A.V. chez Darty car le point de vente Chartrain possède des techniciens qui réparent la plupart des produits sur place, ce qui réduit le délai de non disponibilité des produits pour les clients.

Cependant, je trouve que Darty ne possède pas assez de stock en magasin pour la satisfaction des consommateurs. Le fait des stocks limités faisait partir les clients chez la concurrence.

1. **Les qualités humaines utilisées**

J’ai beaucoup appris sur les qualités humaines à utiliser. Etant une personne sociable, je savais de part mes expériences passées que j’aime le contact client. Cependant je me suis rendu compte qu’il ne suffisait pas d’être souriant et agréable pour réussir une vente, il faut bien plus que cela.

En effet, il faut être sûr de soi et ne pas douter. Comme me l’a conseillé le directeur M.  Elfassi: ce n’est pas le produit qui doit me dominer mais moi qui doit le dominer le produit. Il faut avoir confiance en soi.

Comme l’ayant appris cette année en cours, j’ai pu constater aussi qu’il fallait être à l’écoute du client. Il faut bien comprendre ses besoins pour le satisfaire en lui proposant le produit adapté. De plus, j’ai constaté que l’écoute ne servait pas uniquement à la vente, certains clients en profitent également pour discuter avec nous sur d’autres sujets. C’est un métier ou le relationnel prime.

Enfin, malheureusement il n’est pas rare que des clients nous fassent part de leur mécontentement de façon plus ou moins agressive, c’est une situation délicate à gérer. Il ne fallait surtout pas s’énerver mais essayer de résoudre leur problème rapidement en leur proposant une solution adéquate.

1. **De la théorie à la pratique**

Les différentes techniques de ventes apprises en cours de négociation vente avec M. Charbonnier m’ont permis de me mettre en confiance et mettre en confiance les clients dès mon premier jour de stage. En effet, le fait d’avoir étudié auparavant le comportement des consommateurs, les gestes à avoir, les différentes façons de parler (vocabulaire à employer)… était rassurent. Malgré le fait que c’était ma première expérience professionnelle dans le monde de la vente, j’avais l’impression de ne pas être complètement débutant en ce domaine.

Les techniques de vente de type C.A.P.\*, C.N.Z.\* ou S.O.N.C.A.S.\* m’ont permis de pouvoir vendre des produits sans trop de difficultés. Ces techniques m’ont aussi permis de satisfaire la plupart de mes clients.

1. **Mes objectifs atteints**

Lors de ce stage, j’ai pu atteindre les objectifs fixés par ma formation et par moi-même.

En effet, je suis très content d’avoir été considéré comme un vendeur à part entière et non comme un stagiaire à qui on ne laisse pas faire toutes les tâches et à qui on ne fait pas confiance. Cela m’a permis de pouvoir confirmer mon choix d’étude : je ne me suis pas trompé d’orientation. J’ai réussi à vendre des produits grâce à la théorie acquise durant ma première année de D.U.T. et le contact client me plaît beaucoup.

J’ai toujours réussi à exécuter les tâches que l’on m’a confiées avec l’aide parfois de mes collègues ou de mon maître de stage quand j’avais un doute.

Le directeur du magasin et le chef des ventes ont été contents de moi et m’ont félicité lors de mon départ. Ils m’ont dit qu’ils me rémunèreraient en récompense de mon travail réalisé durant ces quatre semaines dans leur magasin. Lors de la rencontre entre mon tuteur pédagogique, M. Charbonnier et mon maître de stage, le bilan a été très positif. Les professionnels ont dit qu’ils me voyaient tout à fait dans le monde du commerce.

1. **Mes objectifs non atteints**

Lors de ce stage, Il y a également des objectifs que je n’ai pas complètement atteints.

En effet, souhaitant travailler dans le domaine commercial à un poste de manager d’équipe, j’aurai aimé observer d’avantage le métier de chef des ventes afin de me rendre compte de son travail. J’ai pu quand même observer la partie management de l’équipe vendeurs car j’étais considéré comme tel.

Je me suis rendu compte que toutes les décisions (remise, vente d’un modèle d’exposition, litige…) devaient être validées par le chef des ventes. J’ai compris son coaching vis-à-vis des vendeurs (conseils). Cependant tout le côté administratif comme la gestion de l’emploi du temps des salariés, le suivi du chiffre d’affaires du magasin et de chaque vendeur ou encore les papiers administratifs demeurent pour moi encore très flou.

De plus, je n’ai pas par manque de temps et problème familiaux eu le temps de faire toutes les formations conseillées par M. Pradel sur le site internet www.dartycoachtv.fr. Les formations étaient intéressantes d’un point de vue culture générale, technique de vente, connaissance de Darty et des ses produits et services. Depuis que j’ai terminé mon stage, je n’ai plus accès à ce site, je ne pourrai donc pas terminer les 2 formations manquantes sur 15.

Par contre, je me dis que ce seront des points à approfondir lors de mon stage de deuxième année.

1. PAGE D’ETONNEMENT

J’ai été étonné par l’entente cordiale entre tous les acteurs du magasin Darty à Chartres. Le travail en équipe est omniprésent.

J’ai été agréablement surpris par l’accueil de l’ensemble des salariés de l’agence qui ont tous donné de leur temps, pour m’expliquer l’organisation globale de l’entreprise. Chacun m’a fait comprendre le fonctionnement de son métier.

Lors de ces quatre semaines de stage, je me suis rendu compte de l’importance du travail en équipe. Les informations (prix des produits, stock …) doivent circuler le plus rapidement possible entre les différents postes occupés dans l’entreprise.

J’ai été étonné par la rapidité d’action de l’ensemble des vendeurs due aux besoin et envies des différents clients.

J’ai été étonné de la multiplication des logiciels utilisés pour travailler (pour les étiquettes de prix, pour l’encaissement, pour regarder les stocks …), qui diffèrent en fonction des besoins du vendeur de la société.

J’ai été étonné sur l’exigence des clients, parfois même un peu agressifs, envers les personnes qui sont là pour les aider et pour trouver la meilleure solution possible aux problèmes qu’ils rencontrent.

CONCLUSION

Darty est une entreprise de vente de biens et de services qui commercialise des produits High Tech et propose un suivi clients performant sous forme de services aux particuliers.

C’est une très grande entreprise qui a une emprise totale sur le territoire français. Aujourd’hui, Darty est le leader de la distribution de produits électrodomestiques, avec 223 magasins en France et son site national www.darty.com. Le magasin où j’ai effectué mon stage, celui de Chartres, a été crée en 1968, 11 années après l’ouverture du premier magasin et a pour objectif d’être l’un des plus performants.

Pour le stage au cours de ma deuxième année, je souhaiterais l’effectuer au sein d’une autre entreprise de distribution pour étendre mes connaissances et afin de découvrir d’autres visions et méthodes de faire du commerce.

Ce stage m’a également convaincu que la branche du commerce m’intéresse fortement, et j’ai pu m’y projeter pour imaginer ma vie professionnelle future. J’ai vu également qu’il existe aussi différentes tâches du métier de vendeur qui va du rangement de rayon au contact client et à la vente de produit.

Ce stage m’a permis de voir la réalité du travail, et de convertir mes connaissances théoriques en pratique. Lors de ces quatre semaines de stage, cela m’a appris comment s’organisait le monde du travail.

Pour moi ce stage a été une nouvelle expérience professionnelle importante et enrichissante qui m’a beaucoup plu.

BIBLIOGRAPHIE

● www.darty.com

● www.darty.coatchtv.fr

● www.wikipedia.org

● www.google.fr

● Brochure de présentation de Darty

● Magasine hebdomadaire de Darty

● Cours de négociation vente première année Techniques de Commercialisation IUT d’Evreux

LEXIQUE

● **S.A.V. :** Service Après Vente.

● **High Tech :** Haute Technologie.

● **T.G.E. :** Très Grande Entreprise.

● **Codic :** Code affecté à chaque produit afin de les identifier informatiquement.

● **C.D.I. :** Contrat à Durée Indéterminée.

**● C.A.P. :** Caractéristiques, Arguments, Preuves.

**● C.N.Z. :** Creuser l’objection, Neutraliser l’objection, Zoomer sur l’argumentation.

**● S.O.N.C.A.S. :** Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie.

ANNEXES

SOMMAIRE :

Annexe 1 : Organigramme du magasin Darty de Chartres.

Annexe 2 : Le contrat de confiance Darty.

Annexe 3 : Pages internet de mes formations.

Annexe 4 : Emploi du temps de la semaine.

Annexe 5 : Trois types de produits commercialisés par Darty.

Annexe 6 : Schéma du placement des produits en fonction de leurs p p prix.

**Annexe 1 : Organigramme du magasin Darty de Chartres**

M. ELFASSI

Directeur

6 Salariés

Magasiniers

12 Salariés

Vendeurs

M. REMBERT

Responsable Bach Office

M. PRADEL

Chef des ventes

**Annexe 2 : Le contrat de confiance Darty**

**Le Contrat de Confiance**

**ARTICLE 1** Garantie prix bas DARTY

DARTY s’engage tous les jours de l’année à vous garantir ses prix bas en vous remboursant sur demande écrite, la différence de prix constatée entre le prix payé pour votre appareil chez DARTY et le prix affiché pour un appareil identique (de même marque et de même référence), disponible à la vente dans les mêmes conditions de services dans un autre magasin de détail ou dans un autre magasin DARTY. Cette différence doit être constatée dans les 30 jours qui suivent votre achat, dans la Zone de Confiance de votre région. Ces dispositions ne s’appliquent pas aux produits vendus en l’état et aux prix affichés sur les sites de vente en ligne.

**ARTICLE 2** Choix & conseil DARTY

DARTY s’engage à présenter le choix le plus large de marques et de modèles d’appareils, d’accessoires, de services et de solutions de financement ou d’assurance, en magasin ou sur www.darty.com. DARTY s’engage à vous informer et à vous conseiller sur les caractéristiques techniques et environnementales des produits, en magasin, sur www.darty.com et 7j/7 par téléphone pour vous aider à préparer vos achats.

**ARTICLE** **3** Livraison DARTY Gratuite 7j/7

DARTY s’engage à vous livrer et à assurer la mise en service gratuite à domicile, 7j/7, les appareils des familles Télévision, Gros Électroménager et Home Cinéma, dans la Zone de Confiance, que vous les achetiez en magasin, sur www.darty.com ou par téléphone. DARTY s’engage à expédier gratuitement à votre domicile les appareils des autres familles ainsi que les accessoires et consommables pour tout montant d’achat supérieur à 20 € effectué par téléphone ou sur www.darty.com. Sur demande, ce service d’expédition est également disponible aux mêmes conditions de gratuité pour tout achat effectué en magasin. DARTY s’engage à mettre à votre disposition toute commande passée sur www.darty.com dans le magasin que vous avez sélectionné comme lieu de retrait.

**ARTICLE 4** Collecte DARTY

DARTY s’engage à collecter gratuitement votre ancien appareil, plus si vous le souhaitez un autre appareil d’une Famille de Produits DARTY, pour tout achat réalisé en magasin, par téléphone et sur www.darty.com. La collecte des anciens appareils et de consommables usagés est réalisée dans l’ensemble des magasins DARTY. La collecte est réalisée à domicile 7j/7 lors de la livraison pour les appareils des familles Télévision, Gros Électroménager et Home Cinéma. Les équipements collectés seront mis à disposition d’organismes spécialisés dans le traitement des produits en fin de vie, en conformité avec la réglementation. En cas de reprise à domicile d’un appareil supplémentaire à celui remplacé par l’achat, Cet appareil doit être disponible dans les mêmes conditions d’accessibilité et d’encombrement. La liste des consommables collectés en magasin est disponible sur www.darty.com, elle comporte les produits suivants : cartouches d’eau, piles, batteries et cartouches d’imprimantes jets d’encre.

**ARTICLE 5** Assistance technique DARTY 7j/7 au 0 978 970 970

Pendant la durée de la garantie, DARTY vous garantit 7j/7 pour l’ensemble des appareils, l’intervention immédiate par téléphone d’un technicien de 7h à 22h, pour résoudre tout problème de mise en service, de connexion, de fonctionnement ou d’utilisation de vos appareils : Pour les ordinateurs et vos abonnements Internet DARTY, si vous êtes connecté à l’Internet Haut Débit, l’intervention technique peut être réalisée en prenant en main à distance votre installation. Pendant la durée de la garantie, DARTY s’engage 7j/7 à vous proposer par téléphone au 0 978 970 970 (prix d’un appel local) le service de pré-enregistrement pour toutes vos demandes de réparation en atelier, vous garantissant une prise en charge rapide au Comptoir SAV du Magasin de votre choix.

**ARTICLE 6** Garantie DARTY gratuite

DARTY s’engage à inscrire votre garantie sur votre Compte Client DARTY sur présentation de votre Carte DARTY lors de votre achat. Votre garantie sera sauvegardée en cas de perte de votre ticket de caisse ou de votre bon de garantie. DARTY s’engage à appliquer la Garantie DARTY pendant : 2 ans pour les familles Gros Électroménager, Aspirateur, Télévision, Home Cinéma, Ecran de Projection, Périphériques TV, Récepteur TV, Appareil de projection, Image Nomade, Hi-fi , Navigation, Communication Mobile, 1 an pour les familles Petit Électroménager, Micro-informatique, Son Nomade, Téléphonie, Bureautique et Loisirs Numériques, toute la durée des Abonnements DARTY,1 an pour les prestations de raccordements, de fixation et d’intégration d’appareils électroménagers,1 mois par assistance téléphonique pour les prestations d’installation et d’initiation multimédia. Pendant toute sa durée, la Garantie comprend : l’Assistance Technique 7j/7 DARTY par téléphone au 0978970970 (prix d’un appel local) définie dans l’article 5, la gratuité des pièces détachées et de la main-d’œuvre nécessaires pour les réparations, la gratuité de l’Intervention à domicile 7j/7 dans la Zone de Confiance pour les familles Télévision, Écran de projection, Gros électroménager, Home Cinéma. L’intervention est réalisée à domicile, un jour convenu avec vous ou, en cas d’appel à l’Assistance avant 10 heures, le jour de votre appel, la gratuité de l’Intervention à domicile 7j/7 dans la Zone de Confiance pour les appareils mis à disposition dans le cadre de vos abonnements DARTY. L’intervention est réalisée à domicile sous 48 heures, la prolongation de la Garantie en cours, du temps d’immobilisation de votre appareil suite à une intervention après vente, ce délai partant du jour de prise en charge de votre appareil par DARTY. La Garantie DARTY ne s’applique pas à la réparation de dommages résultant d’une cause externe à l’appareil (par exemple d’un accident, d’un choc, de la foudre, de la tempête, d’une fluctuation de courant, ...) d’un emploi, d’une installation ou d’un branchement non conformes aux spécifications ou prescriptions du constructeur, d’une utilisation nuisible à la bonne conservation de l’appareil (ayant provoqué par exemple une oxydation) d’une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l’utilisation de périphériques, d’accessoires ou de consommables inadaptés. Sont également exclus de la garantie contractuelle les éléments consommables ou consomptibles, tels que les sacs d’aspirateur, les piles, les cartouches d’encre, et les lampes, exceptées, pour ces dernières, des lampes des vidéoprojecteurs qui sont garanties pendant trois mois. Pour les micro-ordinateurs, la Garantie ne s’applique pas, en outre, pour des dommages résultant d’une modification de programme ou de paramétrage de données, ou d’un défaut de logiciel, DARTY ne pouvant, de plus, être tenu pour responsable de la perte ou de la destruction des données stockées dans votre appareil, notamment sous forme de logiciel ou de fichier quelle qu’en soit sa nature, ni de dommages occasionnés par l’utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie). En tout état de cause, la garantie légale concernant les défauts et vices cachés s’appliquera conformément à la loi. Enfin, DARTY s’engage à appliquer les dispositions spécifiques des garanties contractuelles des constructeurs et des importateurs sur les appareils qu’il vend ou répare.

**ARTICLE 7** Extension de Garantie DARTY

DARTY s’engage à vous proposer au moment de l’achat ou dans les 15 jours suivants, de souscrire des Extensions complémentaires payantes de la Garantie DARTY d’une durée de : 3 ans pour les familles Gros Électroménager, Aspirateur, Micro-ondes, Télévision, Home Cinéma, Hi-fi, Périphériques TV, Image Nomade, 1 an ou 2 ans pour les ordinateurs et les imprimantes, 2 ans pour les scanners, télécopieurs, moniteurs.

**ARTICLE 8** Garantie Remplacement DARTY

DARTY s’engage pendant la durée de la Garantie DARTY, en cas de produit irréparable, à le remplacer gratuitement par un appareil de caractéristiques au moins équivalentes. Pour les matériels mis à disposition dans le cadre d’un Abonnement DARTY, DARTY s’engage à les remplacer dans l’Espace SAV de votre choix après diagnostic technique et enregistrement préalable de votre demande par l’Assistance Technique DARTY 7j/7 par téléphone. DARTY s’engage, pendant la durée de la Garantie DARTY, à vous prêter gratuitement, si vous le souhaitez, un appareil de remplacement en cas de panne suivie de privation d’usage pour les téléviseurs, téléphones mobiles, lave-linge, réfrigérateurs ou congélateurs sous garantie. Les appareils prêtés seront mis à votre disposition dans les 48 heures à compter de la prise en charge de votre appareil par le service après-vente DARTY et ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre

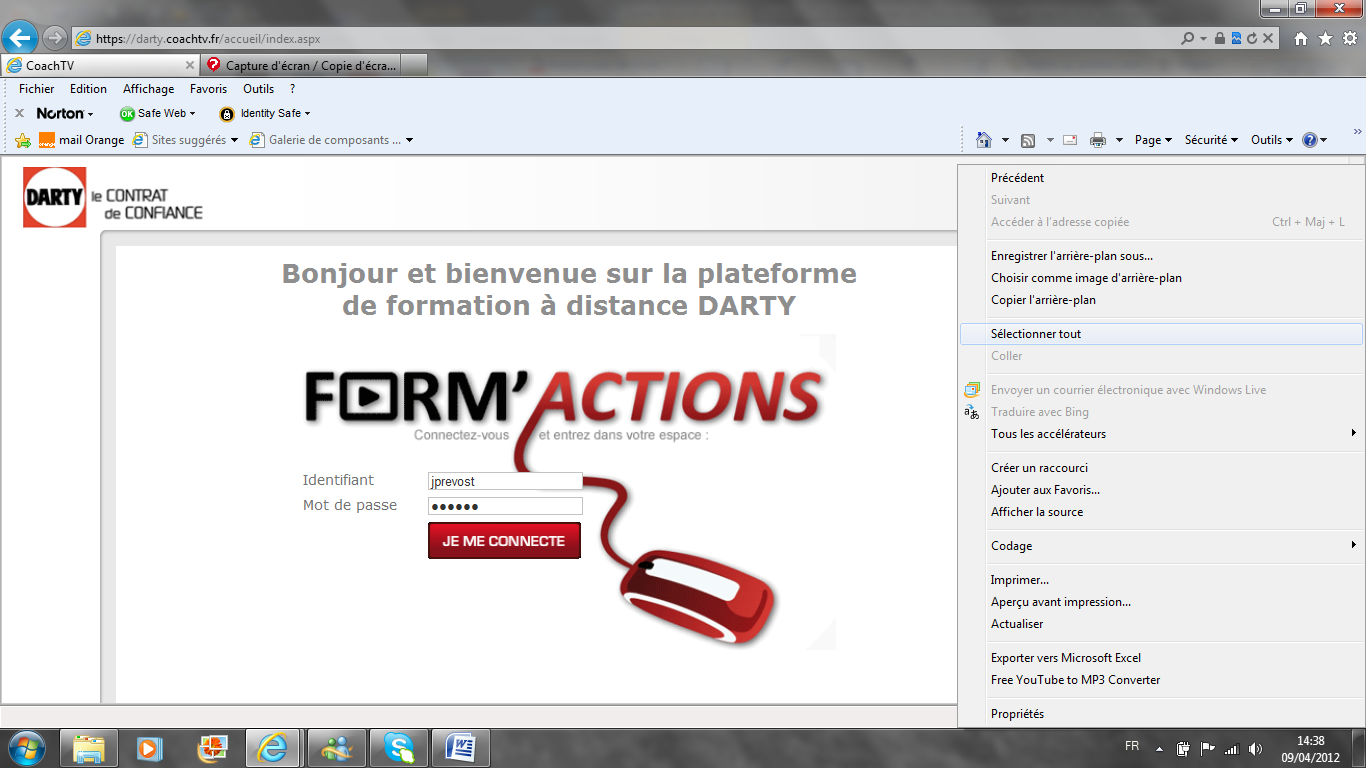
**ARTICLE 9** Service Prestations & Hors Garantie DARTY

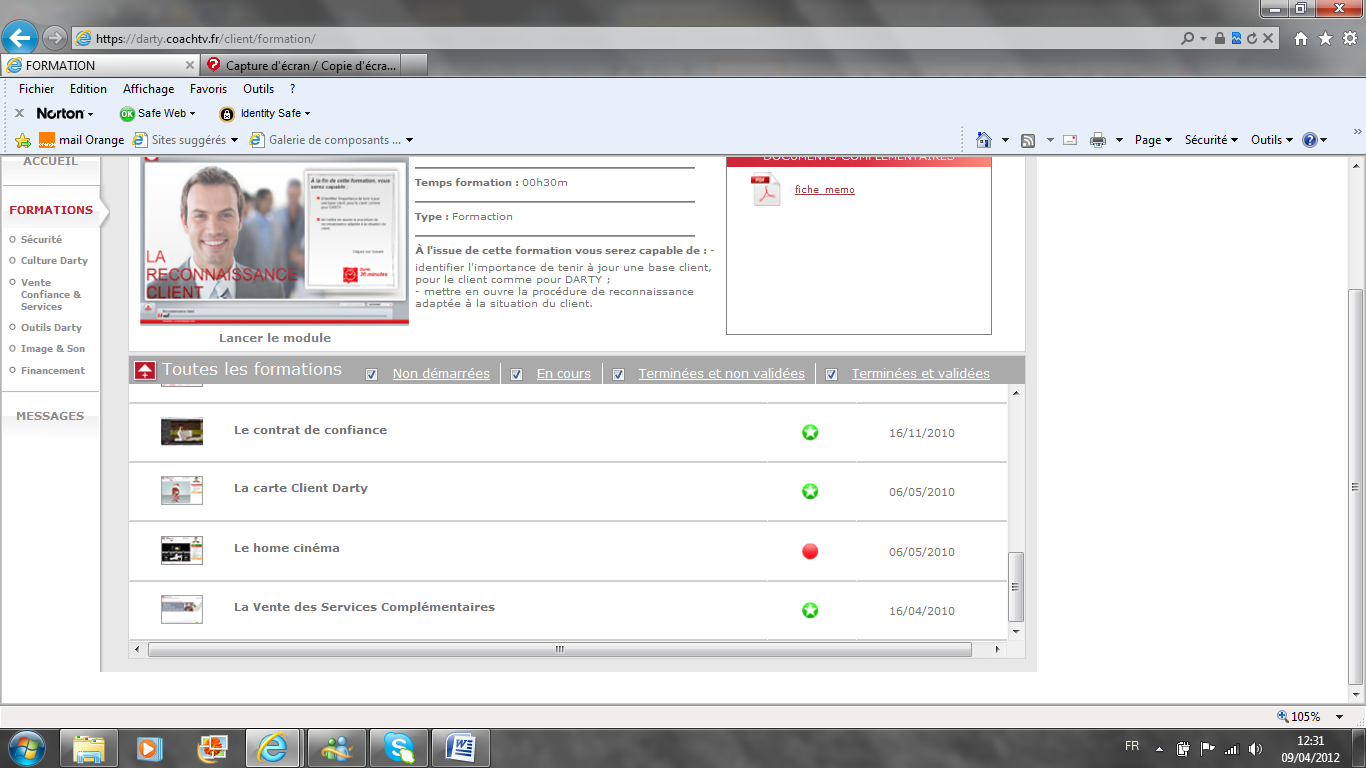
DARTY s’engage à intervenir à votre domicile ou en atelier, après l’expiration de la Garantie DARTY. DARTY s’engage également à vous proposer une prestation de dépannage à domicile ou en atelier pour des appareils non achetés chez DARTY, mais d’une marque commercialisée par DARTY. Ces interventions effectuées en atelier ou à domicile dans la Zone de Confiance DARTY sont payantes et garanties 6 mois en cas de panne ultérieure identique ou de même nature. Si vous disposez de la Carte Client DARTY ces interventions hors garantie sont réalisées dans les mêmes conditions d’accueil et de délais que les interventions sous garantie. DARTY s’engage également à vous proposer ses prestations personnalisées d’installation, de raccordements, d’intégration électroménager et d’initiation pour vos appareils achetés ou non chez DARTY mais d’une marque commercialisée par DARTY.

**ARTICLE 10** Service Relation Client DARTY

DARTY s’engage à vous accueillir au Service Relation Client par téléphone au 0978970970 (prix d’un appel local) pour répondre à toutes les questions sur votre Compte Client, vos commandes en cours, les délais de restitution prévus en cas d’immobilisation, la nature des interventions effectuées sur les appareils, pour répondre à vos réclamations et à toute demande d’évolution de vos contrats de services. DARTY s’engage à vous informer sur www.darty.com, rubrique Espace Client sur les délais de livraison des appareils et sur les étapes de dépannage de votre appareil.

**Annexe 3 : Pages internet de mes formations.**





**Annexe 4 : Emploi du temps de la semaine.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Lundi** | **Mardi** | **Mercredi** | **Jeudi** | **Vendredi** | **Samedi** | **Dimanche** |
| 10 h - 12 h |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 h - 14 h |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 h - 19 h |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Travail |  |  |  |  |  |  |
|  | Repos |  |  |  |  |  |  |
|  | Pause déjeuner |  |  |  |  |  |  |
|  | Magasin fermé |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 5 : Trois types de produits commercialisés par Darty**

GROS ELECTRO MENAGER (Réfrigérateurs, Machines à laver, etc.)

**Blanc**

PETIT ELECTRO MENAGER (Cafetière, Aspirateurs, etc.)

HIFI, VIDEO (Lecteurs DVD, téléviseurs, etc.)

**Brun**

Téléphones fixes et portables, ordinateurs, etc.

**Gris**

**Annexe 6 : Schéma du placement des produits en fonction de leur prix : « U-N »**

1 € 4 € 6 € 8 €

**🡪…**

2 € 3 € 5 € 7 €

