

Commerce de détail

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'entreprise

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : rayons rentables, services additionnels, ventes B2B et temps forts saisonniers
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge, panier moyen et rotation
- ☐ Comparer chaque mois les objectifs au réalisé par catégorie et canal
- ☐ Ne pas augmenter les achats sans objectif de vente, marge et délai d'écoulement

02 Qualifier et conclure les ventes : mise en avant, argumentaire

Chaque jour

- ☐ Créer un argumentaire court par catégorie avec besoin, preuve, différence et objection
- ☐ Qualifier la vente avec : usage, préférence, budget, délai, disponibilité, garantie et possibilité de commande
- ☐ Vérifier disponibilité, prix, conditions et délai avant de promettre au client
- ☐ Proposer un complément réellement utile et noter les commandes ou réservations à suivre

03 Ouvrir et fermer la boutique

Chaque jour

- ☐ Créer une checklist d'ouverture et une checklist de fermeture signées
- ☐ Contrôler à l'ouverture : caisse, alarmes, propreté, commandes à préparer, rayons sensibles et livraisons attendues
- ☐ À la fermeture, compter, ranger, sécuriser les produits sensibles et signaler les incidents
- ☐ Vérifier chaque semaine les oublis récurrents et corriger les checklists

04 Standardiser et contrôler chaque poste

Chaque jour

- ☐ Créer une fiche pour les postes critiques : caisse, conseil, réception, mise en rayon, préparation de commande et fermeture
 - ☐ Décrire la prise de poste, les contrôles, les gestes interdits et la fin de poste
 - ☐ Faire exécuter le poste par un remplaçant avec la fiche avant de le laisser seul
 - ☐ Aucune correction de stock, annulation ou remboursement sans motif traçable
-

05 Fidéliser les clients et organiser les relances

Chaque mois

- ☐ Définir les événements qui justifient une relance client
 - ☐ Collecter les coordonnées et le consentement avec un usage clairement annoncé
 - ☐ Relancer avec une information utile : disponibilité, entretien, nouveauté ou temps fort
 - ☐ Mesurer retours, désabonnements et chiffre généré par les relances
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque mois

- ☐ Créer un calendrier des loyers, fournisseurs, taxes, assurances et abonnements
 - ☐ Vérifier avant paiement : bon de commande, réception, prix convenu, garantie, conformité produit et échéance
 - ☐ Prévoir chaque mois les sorties de trésorerie des huit semaines suivantes
 - ☐ Revoir chaque trimestre abonnements, contrats et fournisseurs devenus inutiles
-

07 Piloter la trésorerie, la marge et les documents financiers

Chaque jour

- ☐ Définir fonds de caisse, moyens de paiement, justificatifs et seuils d'écart
 - ☐ Compter la caisse hors vue du public et rapprocher espèces, cartes, avoirs et ventes
 - ☐ Tracer particulièrement les risques suivants : annulations, remises, avoirs, retours sans justificatif, écarts espèces et ventes B2B
 - ☐ Déposer ou sécuriser les espèces selon un seuil et une procédure connus
-

08 Planifier les équipes et organiser les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Planifier selon les compétences nécessaires : conseil produit, caisse, stock, retours, commandes spéciales, ouverture et fermeture
 - ☐ Construire le planning avec ouverture, fermeture, pauses, livraisons et pics d'affluence
 - ☐ Un salarié ne tient seul un poste critique qu'après validation de sa compétence
 - ☐ Vérifier chaque semaine heures, absences, remplacements et créneaux sous-couverts
-

09 Préparer et piloter l'intégration d'un nouvel employé

À chaque arrivée

- ☐ Préparer un parcours d'intégration par poste avec règles, fiches et démonstrations
 - ☐ Faire pratiquer accueil, vente, caisse, stock et fermeture sous supervision
 - ☐ Valider à J+7 et J+30 les postes autorisés et les points à retravailler
-

10 Répartir les décisions et les niveaux d'autorité

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : remise encadrée, échange, commande spéciale, réassort courant et geste client plafonné
 - ☐ Classer chaque incident selon son impact client, sécurité, caisse et stock
 - ☐ Faire remonter immédiatement danger, fraude, litige majeur ou écart de caisse inexpliqué
 - ☐ Revoir chaque mois les décisions remontées inutilement au dirigeant
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir un registre des clés, badges, alarmes, caisses, comptes et terminaux
 - ☐ Attribuer des accès nominatifs selon le poste réellement tenu
 - ☐ Retirer clés et accès le jour du départ ou du changement de fonction
 - ☐ Tester chaque mois alarme, récupération des comptes et contacts d'urgence
-

12 Organiser l'acquisition de nouveaux clients

Chaque mois

- ☐ Construire un calendrier local avec saisons, événements et temps forts commerciaux
 - ☐ Mettre en œuvre les actions locales suivantes : Google Business Profile, vitrines, partenariats locaux, événements et publications produits
 - ☐ Diffuser chaque offre avec une cible, une durée, un stock disponible et un appel à l'action
 - ☐ Mesurer chaque mois trafic, nouveaux clients et ventes attribuables à chaque action
-