

Rendez votre commerce pratique et confortable

Les guides pratiques
pour optimiser votre commerce

Sommaire

A

23 recommandations pour un commerce pratique et confortable

Votre caisse, pas n'importe où, ni n'importe comment

02

Vos cabines d'essayage, à soigner en priorité !

03

Chouchoutez votre personnel aussi !

04

B

Qui sommes-nous ?

Contact

05

Remerciements

05

23 recommandations pour un commerce pratique et confortable

Du comptoir-caisse aux cabines d'essayage, du paillason aux miroirs, une foule d'attentions sont à déployer pour maximiser le confort de vos clients.

Leur expérience positive dans votre commerce en sera augmentée, favorisant ainsi un état propice aux achats. Bien entendu, ces agencements répondent à des logiques marketing, tenant compte notamment de l'ergonomie de circulation et de la psychologie de l'acheteur. De plus, c'est bien connu : un client content est un client qui revient ! Un concept pas si anodin puisque, en général, on estime les chances de vendre à un nouveau client de 5 à 20%, tandis que celles de vendre à un client qui a déjà acheté dans la boutique sont de l'ordre de 60 à 70%. Intéressant, non ?

Optimisez votre zone de caisse

Située dans la zone froide du magasin -soit la moins rentable de l'établissement- le passage en caisse est un moment privilégié dans la relation commerçant-client. Il importe donc de rendre cette zone chaleureuse et conviviale par un aménagement adapté (lumière douce, couleurs chaudes...) et par des offres complémentaires -le client terminant son processus d'achat y étant plus facilement sensible. Les produits générant des achats d'impulsion y seront donc privilégiés. En effet, ces petits articles, que le client n'était pas venu chercher à la base, participent pleinement au chiffre d'affaires total du magasin, en augmentant, parfois même de manière substantielle, le panier moyen.

Pour en savoir plus, surfez sur : <https://music-admix.storychief.io/le-passage-en-caisse-une-opportunite-souvent-ratee-d-optimiser-la-relation-client>

Peaufinez vos cabines d'essayage.

70% des décisions d'achat dans une boutique de mode se font dans la zone des cabines d'essayage ! C'est dire l'attention et le soin qu'il convient d'y consacrer. Sécurisée et en retrait, les clients doivent s'y sentir à l'aise pour essayer vêtements et accessoires en toute confiance. Ainsi, pour la localisation, mieux vaut privilégier un emplacement suffisamment proche des caisses pour faciliter les déplacements du client, mais suffisamment éloigné pour ne pas encombrer la zone de caisse. Quant à son agencement, tous les détails ont leur importance : un système de fermeture occultant et isolant, un revêtement de sol agréable, un éclairage adapté, un miroir en pied...

Autant d'éléments qui, bien choisis, peuvent inciter vos clients à conclure l'acte d'achat.

Soyez aux petits soins pour votre personnel

La zone « personnel-réserve » est la grande oubliée des aménagements commerciaux. Même si celle-ci a pour vocation d'être cachée au public, elle représente un espace auquel il faut penser dès le plan d'agencement. De taille et de fonction variables suivant l'activité du local, elle peut accueillir une cuisine, un vestiaire, des toilettes, une douche,... mais aussi la réserve du magasin. Cet espace recevra la même attention que la surface de vente. Trois critères sont essentiels : la sécurité, la fonctionnalité et le confort. Ainsi, si la zone de caisse doit être, pour le client, rapidement identifiable, lisible et facile d'accès; la zone "personnel-réserve" sera, pour le travailleur, fonctionnelle et pratique d'utilisation.

Pour tout savoir, consultez Aménagements commerciaux : se différencier pour réussir, de Benjamin Stoz.

Votre caisse, pas n'importe où, ni n'importe comment

1. Ne placez pas votre comptoir-caisse ou votre comptoir d'accueil dans une zone très vendeuse, comme à droite en entrant, mais plutôt dans une zone dite « froide », peu propice à l'achat, comme le fond du magasin par exemple.
2. Placer votre caisse au fond du magasin oblige également vos clients à le traverser entièrement et à découvrir le plus possible de marchandises.

Exception : si vous vendez surtout de petits articles, implanter la caisse à l'entrée de votre commerce vous permet d'y poster en permanence du personnel. Une stratégie qui peut dissuader les voleurs potentiels !



3. Lieu privilégié de dialogue direct avec vos clients, votre comptoir-caisse ne doit pas être trop imposant : la profondeur du meuble doit permettre un contact

chaleureux et aisé. Un meuble disproportionné peut créer une distance symbolique.

4. Exploitez au maximum la zone de la caisse, idéale pour provoquer des achats impulsifs. Même si vous y déposez des articles bon marché, ils participent pleinement à votre chiffre d'affaires !
5. Placés dans des bacs ou sur des présentoirs, ces articles doivent être facilement accessibles et manipulables par vos clients.
6. Veillez à ce que votre caisse soit facile à repérer par vos clients et aisément identifiable. La signalétique « Caisse » peut par exemple être placée en hauteur, ou tracée en lettres-néons, pour être visible depuis tout le magasin.
7. Le trajet vers la caisse, ainsi que ses abords, doivent être libres d'accès.
8. Le meuble en lui-même peut être très simple, et même construit par vous si vous êtes bricoleur.
9. Inutile d'investir beaucoup d'argent dans cet élément : un comptoir récupéré d'un autre commerce, ou une belle table achetée en seconde main et restaurée et/ou adaptée, peuvent tout à fait faire l'affaire !

Favorisez le bois !

Provenant d'un capital renouvelable contrairement au plastique, à l'acier ou encore à l'aluminium, le bois est considéré, de manière générale, comme un matériau durable. Mais à quelles conditions choisir du bois et comment être certain de sa provenance ?

- Favoriser du bois belge et européen. Même s'il provient de forêts gérées durablement, l'empreinte écologique d'un objet en bois qui a fait des milliers de kilomètres peut être bien supérieure à l'alternative « plastique ». Il est donc intéressant de vérifier le lieu de fabrication du produit, si c'est possible. Évitez le bois exotique !
- Les meubles en bois massif et traités avec des produits naturels sont préférables.
- Privilégiez le bois brut au composite comme le MDF ou l'OSB (lamelles de bois collées), qui rend le recyclage difficile.
- Pour être certain que le bois que vous avez choisi est issu d'une forêt gérée durablement, repérez l'un de ces deux logos :

Pour en savoir plus, consultez le site : <http://www.ecoconso.be/fr/Du-choix-du-bois-comme-matériau>

Vos cabines d'essayage, à soigner en priorité !

10. Pour être vraiment confortables, vos cabines doivent mesurer au minimum 1 mètre sur 1 mètre 20.
11. Créez une ambiance lumineuse à la fois efficace et rassurante pour vos clients. Une lumière douce de face, ou une lumière indirecte à l'aide de rubans de LED derrière ou à côté du miroir. Évitez en revanche le spot direct placé au plafond : cela ne flattera pas du tout la silhouette que votre client verra dans le miroir.

Dans une boutique de mode, 70% des décisions d'achat se font dans la zone des cabines d'essayage !



12. Le miroir installé dans la cabine doit être suffisamment grand pour que vos clients s'y voient en pied.
13. Si votre force réside dans le conseil à la clientèle, placez le miroir à l'extérieur de la cabine, mais toujours dans un espace protégé des regards. Votre client devra ainsi sortir de sa cabine pour se regarder, créant ainsi l'opportunité d'entrer en contact et de lui dispenser vos recommandations.

**Le coin enfants :
Il n'est pas toujours nécessaire, mais très utile si vous vendez des marchandises qui demandent beaucoup d'explications par exemple... et donc de longs moments durant lesquels les enfants s'ennuient ! Il suffit d'un coin avec un canapé ou un fauteuil, avec une table basse si vous avez la place. Précaution : pour des questions de sécurité, le coin enfants doit impérativement être installé le plus loin possible de la porte d'entrée.**



14. Installez des rideaux ou des portes de couleur neutre, pour qu'il n'y ait aucun impact sur la perception des vêtements essayés.

- 15.** Les petits crochets disposés à l'intérieur de la cabine doivent être en nombre suffisant, et fixés solidement, pour tenir compte du poids d'un sac à main encombré par exemple.
- 16.** Prévoyez une chaise ou un tabouret, afin que le client puisse s'asseoir pour enlever et remettre ses chaussures ou pour déposer son sac. Une petite tablette murale, pour déposer ses lunettes ou son téléphone, est un plus.
- 17.** Vos cabines doivent bien entendu être d'une propreté irréprochable. Il en va de la réputation de votre commerce, mais aussi des règles d'hygiène de base.
- 18.** Veillez à ce que vos clients n'aient pas froid aux pieds lors des essayages, surtout si vos sols sont recouverts de carrelage. Un petit tapis sera le bienvenu.

Chouchoutez votre personnel aussi !

La zone «personnel-réserve » est la grande oubliée des aménagements commerciaux. Même si celle-ci a pour vocation d'être cachée au public, elle représente un espace auquel il faut penser dès le plan d'agencement. De taille et de fonction variables suivant l'activité du local, elle peut accueillir une cuisine, un vestiaire, des

toilettes, une douche,... mais aussi la réserve du magasin. Cet espace recevra la même attention que la surface de vente.

- 19.** Soigner l'espace dédié au personnel permet d'accroître son confort, son sentiment de bien-être, un ressenti positif par rapport à vous... et donc, in fine, sa force de travail et son engagement. vous et impossible d'activer le bouche-à-oreille.
 - 20.** Il est difficile de parler de modèle d'aménagement pour la zone réservée au personnel, puisqu'il doit s'adapter au type d'activité de votre entreprise.
 - 21.** Améliorez le quotidien et le moral de vos collaborateurs en y installant des plantes vertes, de la vaisselle aux couleurs tendance, de quoi se préparer un thé ou un café, un frigo, etc.
 - 22.** Tout comme votre boutique et vos cabines d'essayage, l'endroit doit toujours rester propre : question d'hygiène mais aussi de respect !
 - 23.** Dans le magasin, veillez également au confort de vos collaborateurs en mettant à leur disposition escabeaux pour atteindre les rayonnages en hauteur, bon siège ergonomique pour la caisse, etc.
- Les dispositions légales dispensées par le SPFE sont détaillées ici :
<https://www.beswic.be/fr/themes/ergonomie>

Qui sommes-nous ?

hub.brussels est l'Agence bruxelloise pour l'Accompagnement de l'Entreprise. hub.brussels, c'est l'ambition de faire de Bruxelles le territoire le plus attractif et le plus agréable pour entreprendre.

Nous mettons à votre disposition un accompagnement sur mesure, des outils gratuits, une expertise reconnue pour renforcer votre autonomie, faciliter vos décisions, réussir à Bruxelles et au-delà.

hub.brussels, c'est aussi plus de 200 collaborateurs attentifs, dévoués et passionnés et la promesse de vous accompagner, de vous encourager, de vous propulser, vous, votre entreprise et vos projets les plus fous...

Nous sommes hub.brussels, nous sommes derrière vous.

Contact

Vous avez des questions ou des remarques concernant ce guide pratique ?

Vous souhaitez aménager votre commerce dans une optique eco-friendly et design ?

Contactez l'expert en Retail Design de hub.brussels, Thibaut Surin, à l'adresse : red@hub.brussels

Remerciements

hub.brussels remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à faire de ce guide une référence en matière d'aménagement durable et design.

S'il n'est pas possible de toutes les citer ici, nous accordons une mention spéciale à Steven Bollé, pour son expertise et son enthousiasme contagieux, et à Anne Boulord, pour sa plume créative et son professionnalisme sans faille.

Nous tenons également à exprimer toute notre gratitude aux commerçants et entrepreneurs courageux et inventifs, qui ont patiemment et passionnément répondu à nos nombreuses questions et qui ont soutenu et encouragé la publication de ce guide.