



# VENTE AU DÉTAIL

RÉDIGÉ PAR : DEAN MANZ - WASCANA COUNTRY CLUB

**E**n 2015, j'ai eu la chance de gagner le prix Pat Fletcher Détaillant de l'année de la PGA du Canada. Ce fut un grand honneur dans ma carrière de remporter un prix aussi prestigieux. Bien que mon nom soit gravé sur ce prix, c'est finalement un prix d'équipe.



d'autres professionnels de golf et les clubs de golf et vous connecter avec eux.

Je me souviens quand j'ai joint le marchandiseur du National Golf Club, Michael Fudge. Je lui ai demandé de me parler de son étalage PARFAIT Hugo Boss.

Il n'y a pas d'autre professionnel de golf dans ce pays qui aime son travail autant que moi. J'adore jouer, enseigner et vendre. Je voulais partager avec vous tous les quelques points qui font, selon moi, la réussite du commerce de détail et l'excellence dans les opérations de golf. J'espère que vous apprécierez.

## 1. ÉTABLISSEZ UN PLAN

La première chose que vous devez faire pour votre entreprise est de créer un plan. Établissez combien d'argent vous voulez faire, combien vous pouvez vendre et comment le faire. J'utilise cet excellent outil de Green Grass One datant de 2010. C'est parfait; il décompose votre entreprise, des biens durables aux produits périssables puis va plus loin encore, les balles, les gants, les sacs, les accessoires, etc. Vous définissez vos prévisions de ventes pour ce que vous voulez budgéter dans chaque catégorie. Par exemple, si nous voulons faire 100 000 \$ en ventes de bâtons, il faut acheter une quantité X et avoir une ouverture pour X à acheter afin d'obtenir une marge de 20% de bénéfices. Ceci est un excellent outil qui montre si vous êtes solide ou moins performant dans une zone de votre entreprise

## 2. PROCUREZ-VOUS UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE ET REMPLISSEZ-LE DE MÉDIAS SOCIAUX

a) Twitter - J'utilise beaucoup Twitter, @deanmanz est mon compte personnel et notre boutique de golf a aussi un compte - @wccproshop (qui est opéré par, bien on ne peut le dire). Twitter est idéal pour partager des photos de votre boutique de golf et créer de l'excitation chez vos membres à propos de ce que vous vendez et offrez dans la boutique. N'ayez pas peur d'offrir des cadeaux sur votre compte Twitter pour créer un «buzz» autour de votre flux Twitter. Twitter est grand parce que vous pouvez suivre

«Mike, comment obtenez-vous ces plis si serrés, ils ont l'air parfaits, pourquoi les miens ressemblent à quelque chose qu'un enfant de 4 ans aurait fait?» demandai-je.

Mike étant un bon gars, il m'a dit que je devais utiliser un carton épais, 1 ou 2 feuilles et que mes plis seraient de «l'argent». Vous trouverez d'autres professionnels de golf pour vous aider en chemin. La plupart d'entre nous sont faits de la même étoffe et veulent voir les uns et les autres réussir.

b) Facebook - J'utilise Facebook principalement pour montrer des photos de nouveaux produits et créer un buzz avec quelques nouveaux produits qui entrent dans la boutique. Ne pas avoir peur de «mentionner» un membre dans l'une des photos. Je l'ai fait et cela a donné lieu à quelques belles discussions sur Facebook avec quelques ventes rapides. N'abusez pas des publications cependant, vous verrez que trop de publications entraîne souvent la perte d'adhérents à votre site.

c) Instagram - J'essaie d'utiliser Instagram parce que je crois que tous les gens à la mode le font maintenant. C'est assez facile à utiliser et vous pouvez obtenir quelques grandes idées de vente au détail de celui-ci. Suivez autant de clubs de golf que vous pouvez afin de voir ce qu'ils font.

Investissez dans Twitter, Instagram et Facebook. Mettez l'accent sur Twitter et Instagram pour vos plates-formes de médias sociaux, amusez-vous. Vous serez étonné de ce qui en ressortira.

## 3. PRENEZ VOTRE TÉLÉPHONE ET UTILISEZ-LE

Je suis très chanceux, je suis arrivé dans l'entreprise de golf à l'âge de 12 ans, j'en ai maintenant 32. J'ai 20 ans d'expérience, 13 en tant que membre de la PGA. Essayez de choisir 5-10 professionnels de golf de la PGA que vous considérez comme «les meilleurs» ou «que vous voudriez être.» Je me souviens quand j'étais un jeune professionnel adjoint au Wascana Country Club, tout ce



Wascana Country Club



que j'entendais d'autres membres ou des professionnels de golf c'était comment Cory Kartusch du St. Charles Country club était bon. Sa boutique était impeccable, ses ventes étaient superbes et les membres pensaient qu'il marchait sur l'eau ... et le font encore. J'étais à Winnipeg une fin de semaine en 2006 et j'ai appelé Cory. Je lui ai demandé si je pouvais venir voir sa boutique. Étant le grand professionnel qu'il était, Cory m'a dit que ce serait un plaisir de me recevoir. Il m'a entretenu pendant 2 heures en me montrant comment il dirigeait le tout, de la gestion d'un programme de démonstration de bâtons au fonctionnement de l'arrière-boutique, et même à la boutique de vente au détail. Ce fut une expérience révélatrice pour moi, je savais que pour amener mon club au prochain niveau, j'avais beaucoup de travail à faire.

Je pose toujours des questions à d'autres professionnels de golf. Lorsque j'ai rencontré Tim McKiver, professionnel en titre du London Hunt Club cet automne, je lui ai demandé quel était son secret pour vendre. Il m'a dit que tout était question de service et de relations. Je ne pouvais pas être plus d'accord. Investissez votre temps dans vos membres, apprenez à les connaître autant au niveau affaire que personnel. Gagnez leur confiance avec le service, la qualité et le prix, et vous aurez leur soutien.

Si vous êtes timide ou si vous avez des problèmes pour décrocher votre téléphone, utilisez le texto. Textez un de vos mentors, et entamez une conversation de messagerie texte avec les questions que vous voulez poser.

#### **4. VENDEZ CE QUE VOS MEMBRES DÉSIRENT - GARDER LES YEUX & ET LES OREILLES OUVERTES**

Nous avons une grande boutique au Wascana, c'est 2500 pieds carrés. Nous avons la chance de pouvoir offrir 8 lignes pour hommes et 6 lignes pour dames en même temps sur le plancher de la boutique. Nous essayons de couvrir tous les niveaux de prix pour les vêtements pour hommes et dames. Nous avons quatre bons fournisseurs de biens durables; Taylor Made, Titleist, Ping et Callaway.

Ce que je veux faire c'est de passer par l'entreposage des bâtons de mes membres au moins une fois par semaine pour regarder leurs bâtons de golf et leurs sacs de golf. Voir s'il y a quelque chose que je ne vends pas actuellement. Par exemple, j'ai remarqué que 12 de mes membres utilisent de nouveaux sacs de golf Sun Mountain. Seul problème - je n'ai pas vendu Sun Mountain au cours des cinq dernières années. J'ai su tout de suite, je devais commencer à vendre leurs sacs de golf.

Une de mes faiblesses ce sont les vêtements pour dames. J'aime à penser que j'ai bon goût pour les vêtements pour dames, cependant, parfois, cela ne fonctionne tout simplement pas. Voilà ce que j'ai fait après une année médiocre en vente de vêtements pour dames, je pense que ma marge bénéficiaire sur les vêtements dames cette année-là avait été de 18%. Je vous ai dit que c'était mauvais. J'ai commencé à regarder

ce que portaient mes dames. J'ai remarqué que la taille était importante pour les dames et qu'elles ne voulaient pas porter la même chose que leurs partenaires de jeu. Cela a rendu mes achats totalement différents; J'ai opté pour plus de marques et une qualité moindre. Je joue au golf avec les dames lors de la journée des dames et je me suis surpris à regarder leurs chaussures, leurs pantalons, leurs polos, leurs accessoires. Je leur pose des questions comme «Pourquoi vous aimez cette marque?» Certaines des réponses étaient «bien l'ajustement est parfait, le prix est juste ou personne d'autre ne le porte.»

En cas de doute, posez des questions, et ayez toujours vos oreilles ouvertes pour écouter. Si vous écoutez, ils vous diront ce qu'ils veulent. Il est de votre devoir de leur donner ce qu'ils veulent.



#### **5. AYEZ DU PLAISIR AU TRAVAIL**

Je demande BEAUCOUP de mon personnel, j'ai des attentes extrêmement élevées pour eux. Je tente de m'impliquer avec la plupart d'entre eux sur une base quotidienne et de les encadrer du mieux que je le peux afin qu'ils soient les meilleurs employés qu'ils puissent être. J'ai souvent des objectifs de vente et s'ils les atteignent, je les amène pour un souper en équipe. Si j'entends parler d'un service de facteur X, je récompense avec les cartes-cadeaux Earls. A la fin de la journée, vos employés vous rendront la vie plus facile s'ils réussissent dans ce qu'ils font. Découvrez avec vos employés ce qui les motive. Certains aiment l'argent, d'autres des congés et certains aiment les deux.

Je crois aussi que le travail d'équipe est question de communication. C'est comme un mariage; une fois que vous arrêtez de parler, le mariage est condamné. Je dis à mon personnel «nous allons continuer à parler et assurez-vous que tout le monde est au courant de tout.» Il n'y a rien de pire que d'avoir un membre qui vous pose une question et que tout ce que vous pouvez leur donner est le «regard je ne sais pas.» Nous avons créé un système de message texte de groupe, c'est un excellent outil de communication. Si M. Brown était dans la boutique et regardait le nouveau



Hugo Boss, un membre du personnel va dire «la prochaine fois, peut-on vendre à M. Brown, il a traversé toute la boutique hier soir à la recherche d'un polo, mais il était en retard pour rejoindre sa femme pour le souper.» Nous sommes donc passés de 1 membre du personnel l'aidant à 8 autres membres du personnel qui en sont informés. M. Brown sortira avec un polo BOSS avant même de le savoir la prochaine fois qu'il entrera dans la boutique. Ou un pro pourrait dire, je viens d'avoir une leçon avec Mme Jackson, ses poignées étaient horribles, pouvons-nous lui en vendre s'il vous plaît! La première chose que vous savez c'est qu'une nouvelle série dri tacs se retrouve sur ses bâtons avant sa prochaine visite au club grâce au suivi d'un employé. Une petite conversation entre les membres du personnel peut conduire à de grandes ventes.

J'espère que cela pourra vous aider et si quelqu'un souhaite se connecter avec moi, je serai ravi de lui parler. Mon courriel est dean@wascanacountryclub.com, twitter @deamanz ou instagram @wccproshop.

