

Gérant de bijouterie

*C'est le bijou
qui vous choisit*

Problématique



Comment le gérant construit-il la valeur du bijou aux yeux du client ?

En quoi cette construction contribue-t-elle à l'individuation de ce travailleur ?



Sommaire

01

Qu'est-ce qu'un gérant de bijouterie ?

02

Vendre le bijou, vendre une troisième histoire

03

Des contours flous : un vendeur ? un artisan ?

04

Digitalisation et industrialisation : reconfiguration du modèle d'individuation

05

Vécu des entretiens

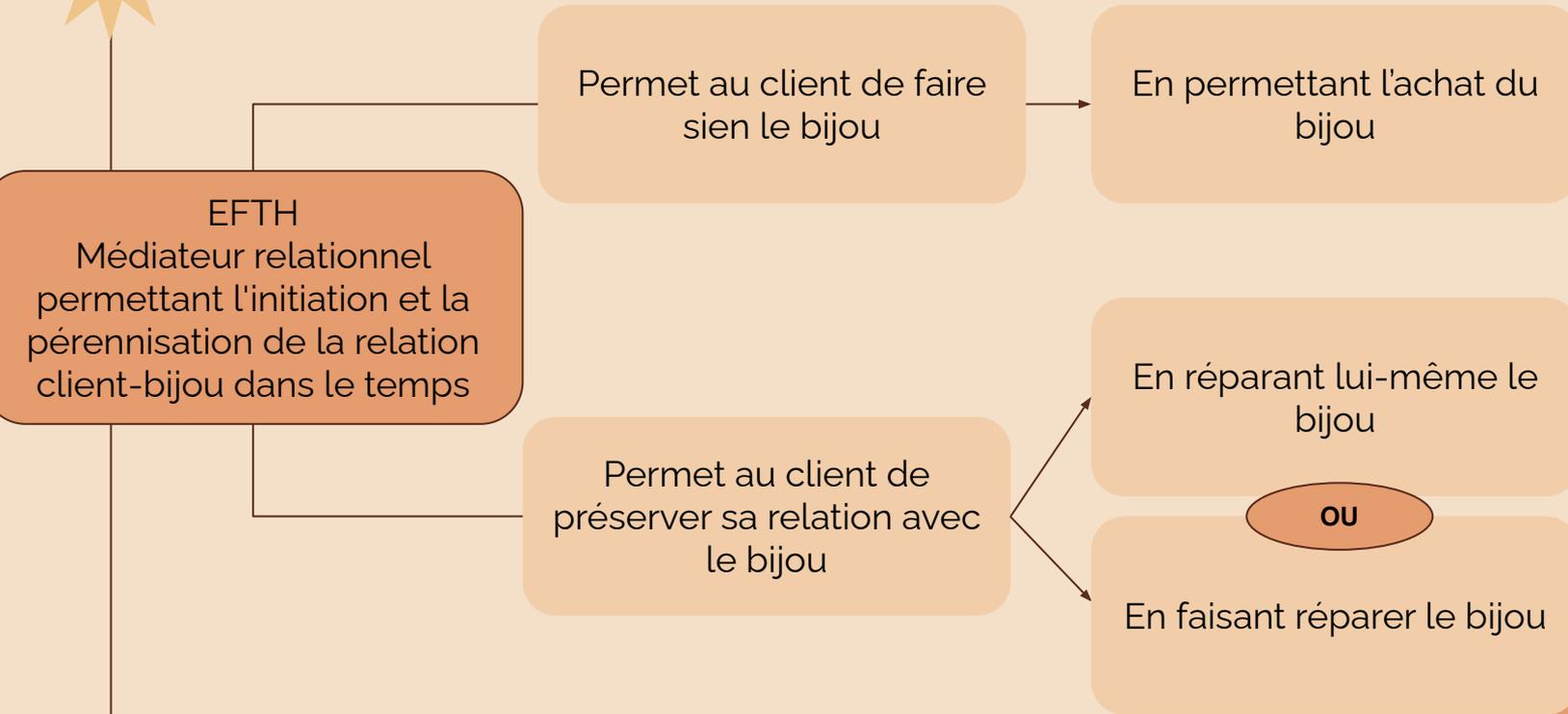


OI

Qu'est-ce qu'un gérant de bijouterie ?



Définition et fonctions



Une matinée type

Tâche 1

Nettoyage du
magasin



Tâche 2

Réception
des
marchandises



Tâche 3

Disposition
des
présentoirs



Tâche 4

Management
des équipes
de vente



Tâche 5

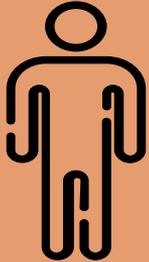
Vente
Conseil
Réparation



Se mettre au service du...

... client

« Le client est roi »



Vente
&
Conseil

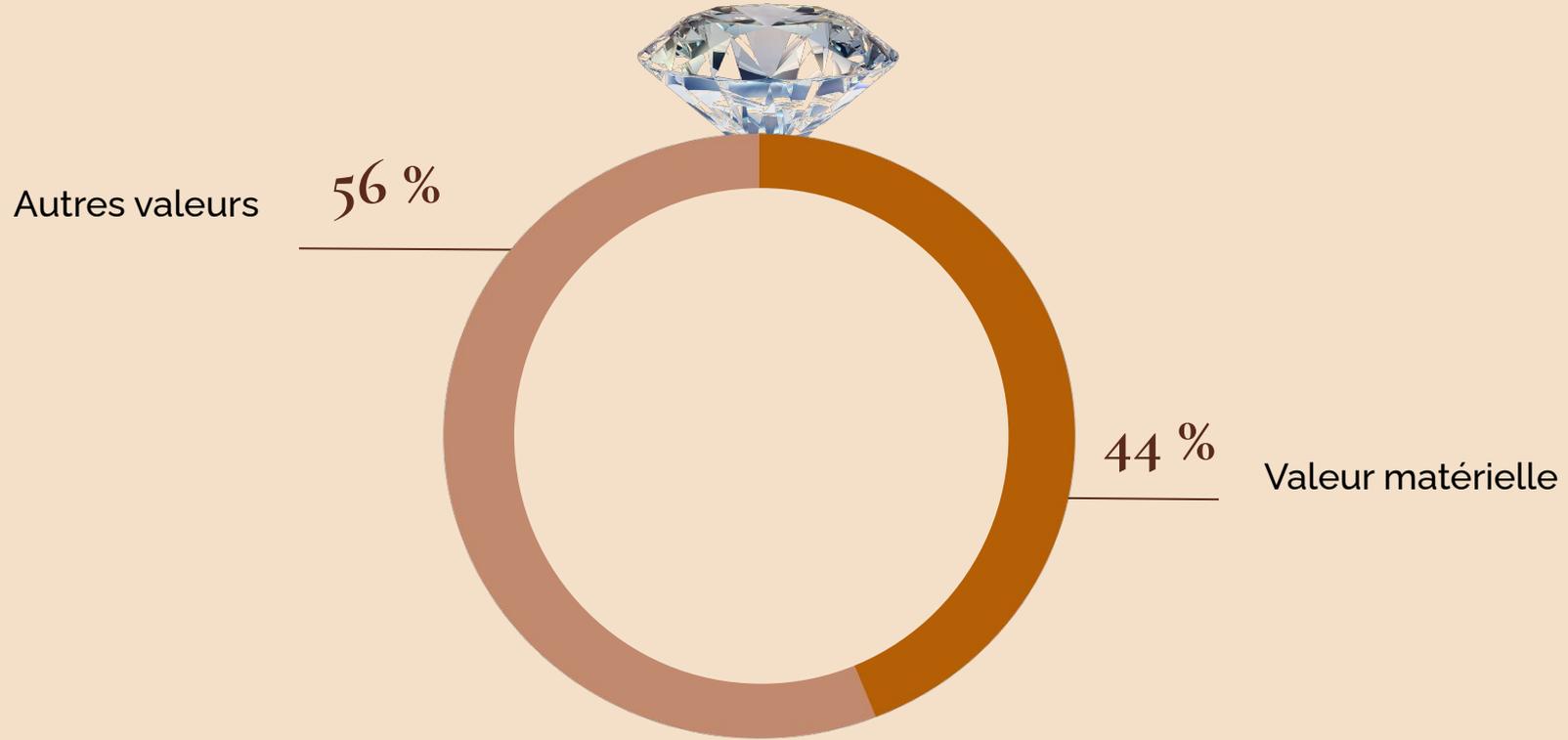


... bijou

« Le bijou se mérite, on ne
peut pas le vendre à
n'importe qui »



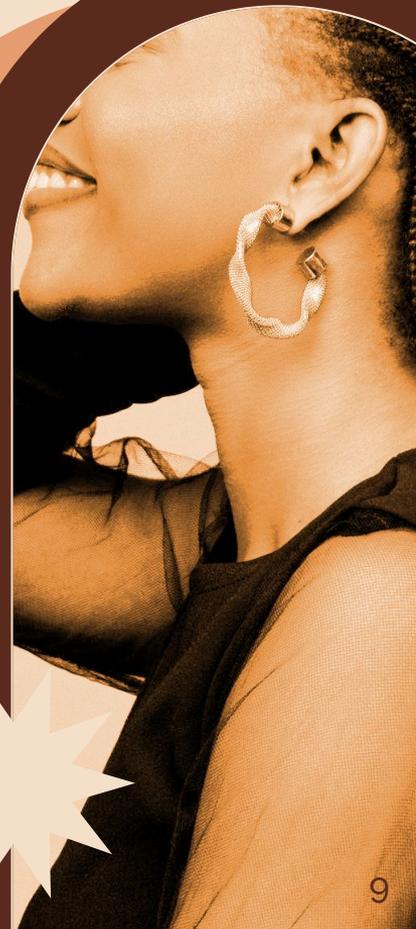
Stratification du bijou



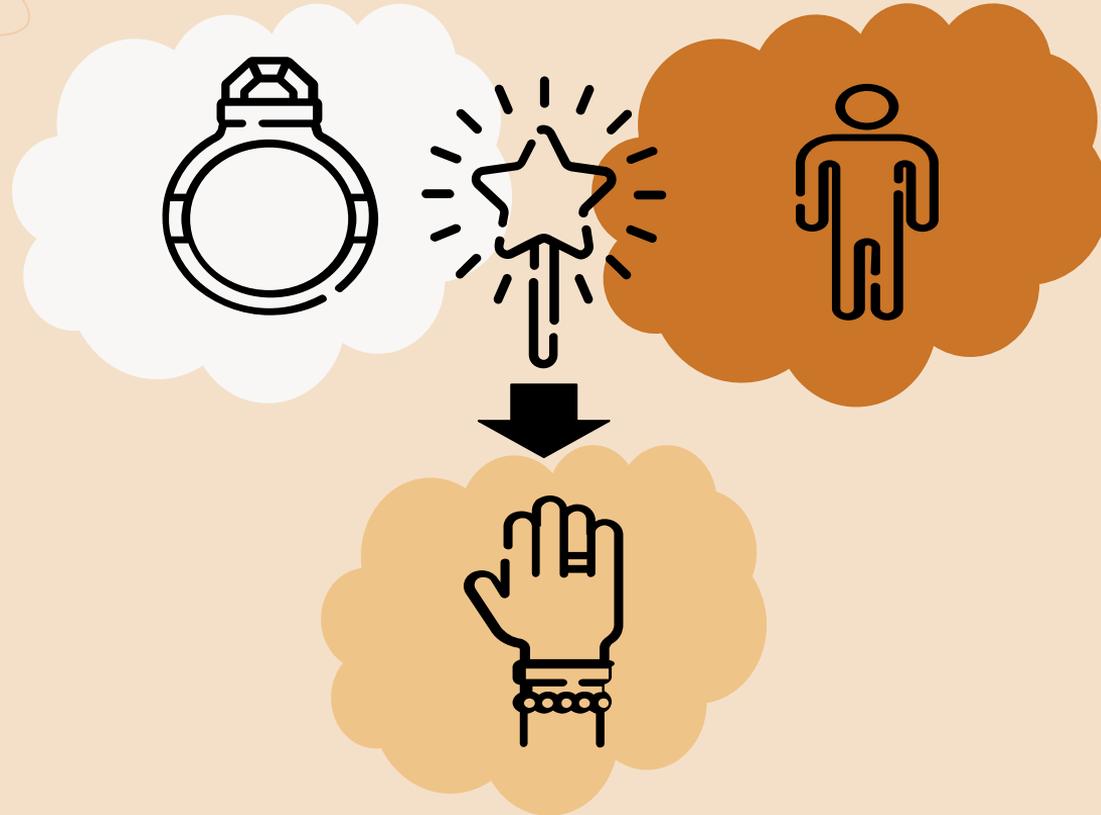
« Le bijou, c'est un bien non essentiel donc il faut savoir le faire désirer »

02

Vendre le bijou, vendre une 3ème histoire



Ecrire une troisième histoire



Concrètement : le lieu



Concrètement : l'attitude



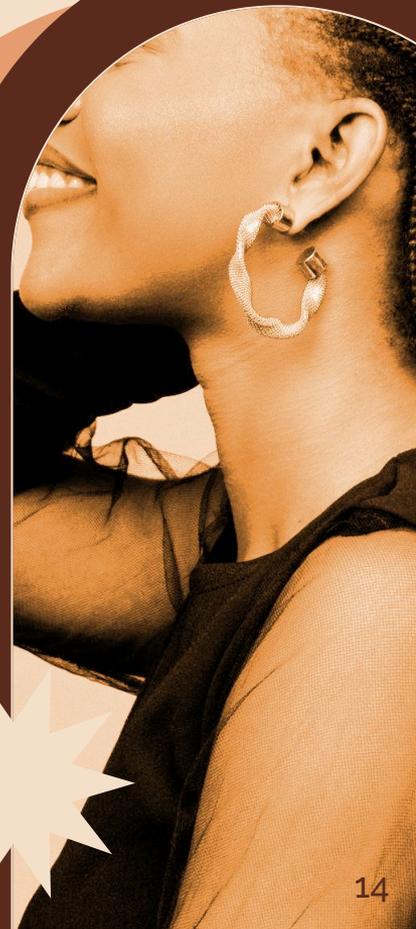
Concrètement : LE choix



« Lors de l'ouverture de l'écrin, c'est le sourire du client. »

03

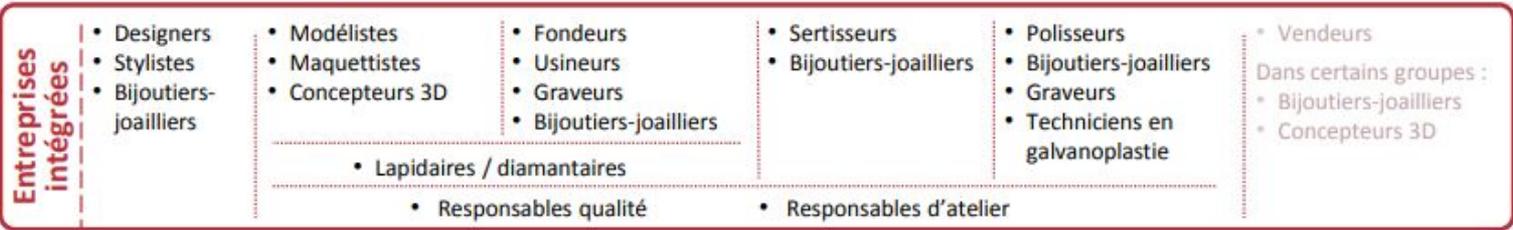
Des contours flous : un vendeur ? un artisan ?



Spécialisation

Chaîne de valeur simplifiée
de la bijouterie-joaillerie

* L'artisan « joaillier » crée des bijoux à partir de matières nobles (argent, or, platine, etc.), et monte des pierres précieuses sur ses bijoux, qui sont des pièces uniques, ce qui n'est pas le cas des produits des bijoutiers.

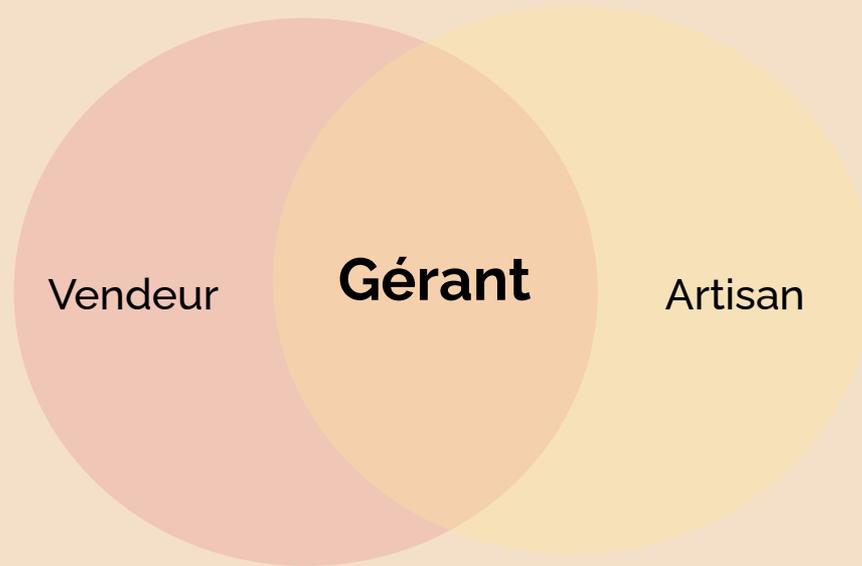


Spécialisation



« Atelier-boutique »

À la rencontre...



Techniques de vente

Persuasion

Transaction

Publicité

Vendeur

Serviabilité

Présentation
des produits



Plus qu'un simple vendeur



Fierté

Dévouement

Tradition

Connaissance
des matériaux

Artisan

Maître
d'apprentis

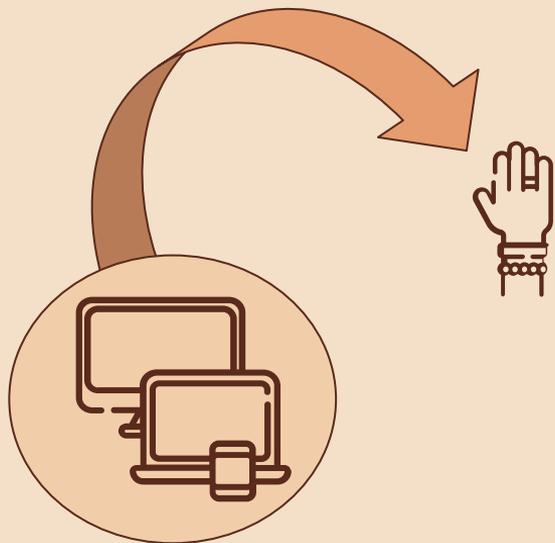
Maître de
son espace
de travail

04

Digitalisation et industrialisation : reconfiguration du modèle d'individuation



La digitalisation de la relation client-bijou



« Il faut rester à la page en se lançant sur le web (...) **mais j'ai du mal à transmettre le bijou** »

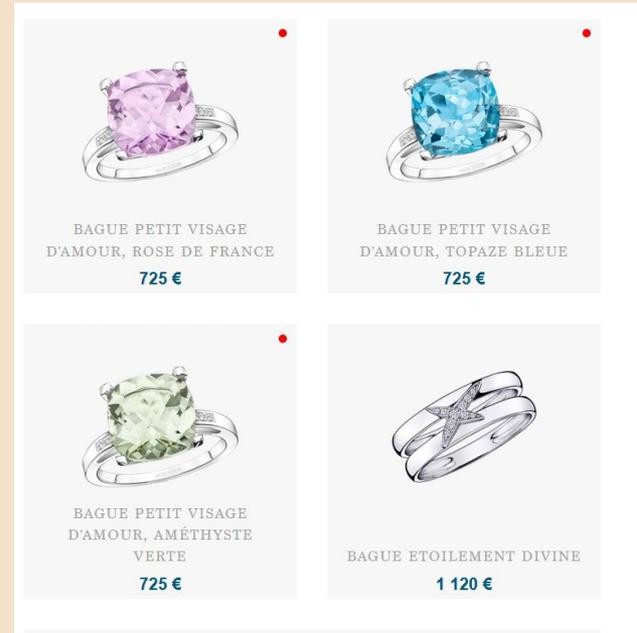
Déterminisme technique de la rencontre client-bijou

« Vitrine » physique



VS

« Vitrine » du site marchand

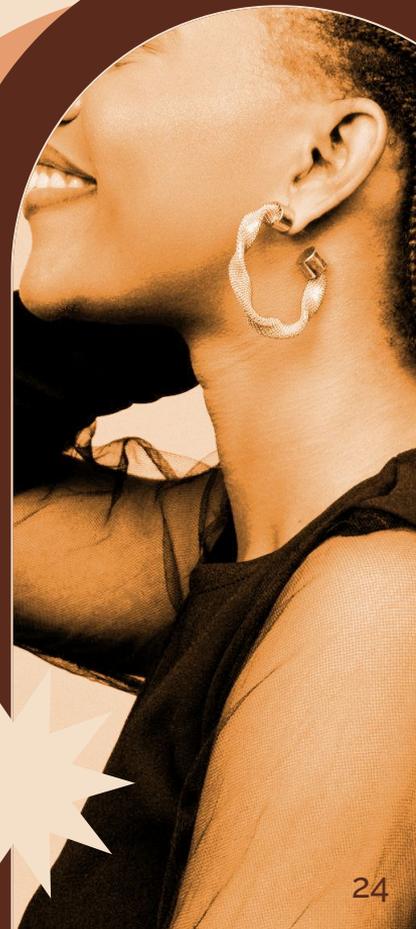


Industrialisation



05

Véçu des entretiens





Retour

Méthodologie

- Sollicitation directement sur le lieu de travail
- Prise de rdv
- Lieu d'interview : boutique
- Durée moyenne : 45 min
- Non enregistré
- 4 x 1

Les plus ✓ :

- Des personnes qui aiment leur métier
- Découverte de l'environnement de travail
- Lecture du non-verbal

Les moins - :

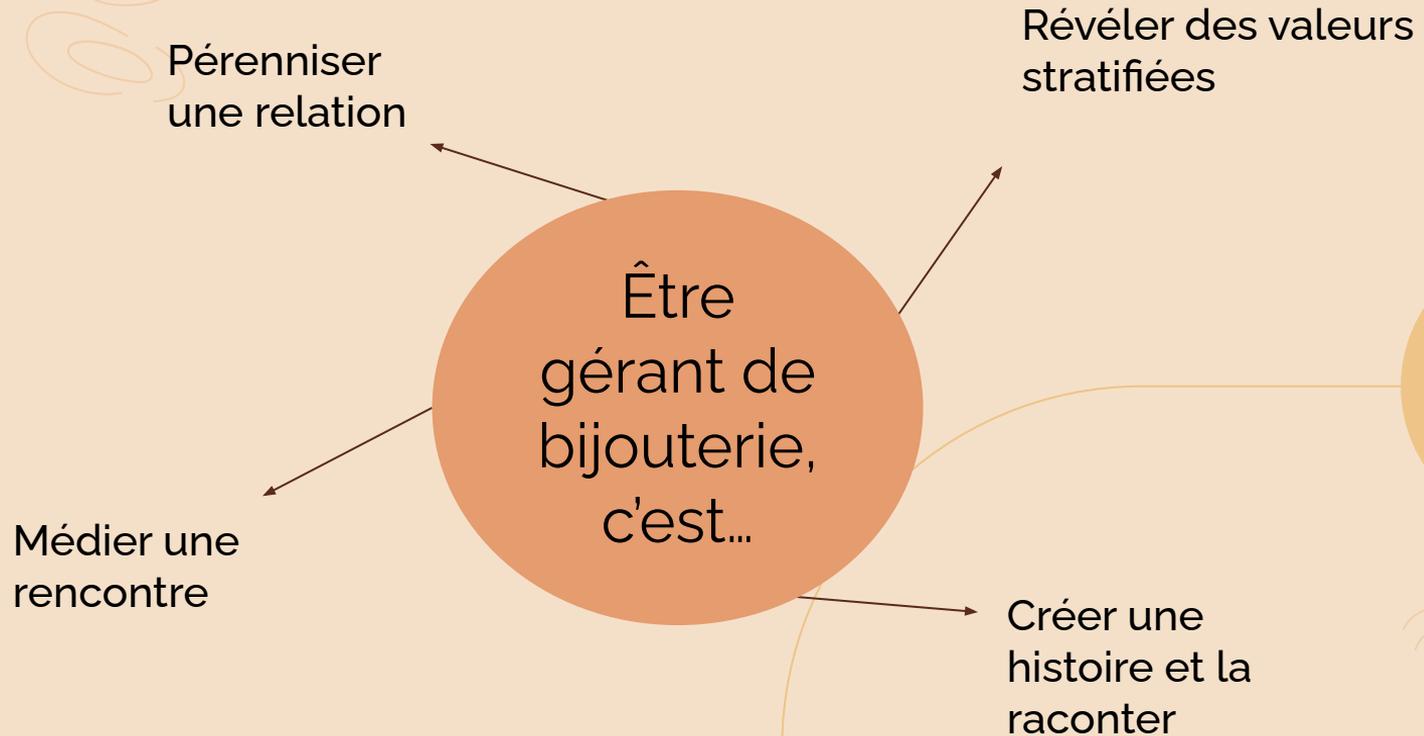
- Non-neutralité du lieu
- Réponses parfois superficielles et généralistes
- Manque de compréhension de notre démarche

Pistes d'amélioration :

- Réduire le nombre de questions
- Sollicitation par mail + envoi des documents
- Jouer le rôle d'un client
- Lieu neutre



Bilan



Ouverture

« L'horlogerie moderne n'a pas été faite pour être réparée mais pour être remplacée par du neuf. »

Critiques

- Invisibilité de l'origine des matériaux
- Valeurs conservatrices
- Abondance des produits

Signaux faibles

- Demande de bijoux uniques
- Conscience de la qualité
- Développement de labels
- Développement de bijoux *ecofriendly*



Pourriez-vous vous passer de bijoux ?