



Tout est perfect ...

Peut être trop ?



Sous la forme d'un e-Learning, imposé à tous les vendeurs et anglicisé parce que c'est plus chic, la Fnac tente de se refaire une virginité à bon compte sur le dos des vendeurs, escrocs en puissance.

Attention, les directeurs sont fliqués sur cet item, il y a donc une urgence jamais connue à ce jour!

Après avoir ramassé un max de blé en poussant les vendeurs à faire des services et en associant le REC pour satisfaire l'objectif, la Fnac, jusqu'à présent pas regardante sur les méthodes, s'est fait rattraper par la patrouille.

Que choisir avait dénoncé les pratiques scandaleuses de la SFAM, et l'administration avait également sévi pour des pratiques commerciales trompeuses communes aux 2 enseignes. La SFAM, c'est fini, mais juste remplacée par d'autres trucs à placer, et c'est une litote.

La direction vient-elle d'avoir un éclair d'honnêteté après avoir pendant des années considéré le client comme un pigeon à plumer, pas sur...

Régulièrement dénoncée par vos représentants, la pression pour vendre les services est toujours intense, les cadres en savent quelque chose et les vendeurs sont appréciés sur ce critère surtout !

La formation en question en 10 points précise ce qu'il convient de faire en face du client, et c'est une surprise parce que c'est nouveau : « *Je suis honnête avec mon client, je respecte les règles, j'atteins mes objectifs et ceux de l'entreprise grâce à la qualité de mes conseils, et j'assume la pleine responsabilité de mes actes* ».

C'est mignon tout plein, mais cet affichage cache cependant un revers bien faux-cul. Au terme de la formation (20 mn) le salarié est invité à signer, donc à assumer, même s'il est prévu par ex la remise au client de tous les documents pour l'éclairer, et que ce n'est pas possible, faute de temps, de documents papier et/ou d'imprimante connectée au support de vente.

Plus de pression si les ventes de services fondent chef ?

La Fnac pourra toujours se targuer vers l'extérieur d'avoir formé les vendeurs à ne plus entuber les clients et faire ainsi porter la responsabilité des problèmes sur le seul salarié qui serait donc auteur de la dérive et passible de sanctions !

Se planquer derrière la procédure et désigner les coupables, c'est l'attitude classieuse, mais classique de la Fnac, faire payer ces putains de lampistes âpres au gain.