



COIN LIBRAIRIE

## COMMENT EN FAIRE UN ATOUT POUR L'ANIMALERIE ?

Le besoin de compléter ses connaissances dans le domaine des animaux de compagnie est intarissable. C'est une démarche rassurante pour les équipes et également un levier pour augmenter le panier moyen du client animalerie.

L'accès à l'information n'a jamais été aussi facile qu'aujourd'hui, avec le Web et la maîtrise des « mots clés » que l'on peut taper dans un moteur de recherche pour avoir une réponse à toutes ses questions. Cependant, nous ne sommes pas tous capables de décrypter les différentes

sources d'information pour en assurer la fiabilité. Et si le besoin de compléter ses connaissances sur les animaux proposés à la vente n'a pas de limites, la quantité d'informations que l'on peut trouver non plus ! Chacun a déjà été confronté à cette problématique de devoir faire un tri parmi des informations et

## LES OUVRAGES SCIENTIFIQUES SONT UNE RÉFÉRENCE ET UNE SOURCE D'INFORMATIONS FIABLES.

avis contradictoires sur la maintenance des animaux de compagnie. Savoir choisir les plus fiables peut relever du casse-tête. Les ouvrages tels que les livres à vocation scientifique et pédagogique sont une référence et une source d'informations fiables sur lesquelles les animaliers peuvent s'appuyer. Ils peuvent être un bon compromis pour trouver les bonnes informations et permettre d'avoir un meilleur accompagnement des clients et de leur fournir des conseils utiles et rassurants.

### Besoin de rassurer

Les clients en attente de conseils ont besoin d'être rassurés, en particulier ceux qui fréquentent régulièrement les animaleries et jardineries spécialisées et qui possèdent un chien ou un chat. Ces clients sont à la recherche de conseils de même nature que ceux que pourrait délivrer un vétérinaire, par exemple en ce qui concerne l'alimentation de leur animal ou la gestion de ses problèmes comportementaux. Et quoi de plus rassurant pour un client sensible que de pouvoir retrouver ces conseils dans un ouvrage dédié à son animal de compagnie ? Pour atteindre cet objectif, il faut que

le conseiller de vente connaisse bien les différents ouvrages disponibles en magasin, et qu'il ait réussi à adapter ses conseils pour assurer une correspondance et une continuité avec les recommandations contenues dans les ouvrages de référence. Cette démarche doit être entreprise par les équipes pour permettre la cohérence des conseils de l'ensemble des vendeurs et pour s'assurer que les différents ouvrages disponibles soient conseillés aux clients.

### « Cross merchandising » et vente d'animaux

Les livres accessibles dans les différents établissements sont le plus souvent regroupés en un seul point et classés par thématiques : les animaux, les plantes, la cuisine, etc. Certains clients vont d'eux-mêmes chercher ces ouvrages dans la zone dédiée du magasin. Ce rayon est rarement dans une zone stratégique de fréquentation. Mais les clients qui s'y rendent ont, pour la plupart, un objectif précis. Cependant, la majorité des clients qui viennent dans une animalerie ne le font pas dans le but d'obtenir des informations plus complètes que celles qui sont données par les conseillers de vente. C'est

Quelques exemples de thèmes correspondant à des ouvrages à petits prix qui accompagnent facilement la vente des animaux :

- ★ Le lapin nain
- ★ Le combattant
- ★ La perruche
- ★ Le poisson rouge
- ★ La poule
- ★ Le cochon d'inde
- ★ Le canari
- ★ Le hamster

Disponibles, entre autres, aux éditions : Animalia Éditions, Artémis, De Vecchi, Hachette et Ulmer.



pourquoi les ouvrages disponibles doivent, pour être accessibles à ces clients, être proposés et conseillés au même titre qu'un accessoire ou un complément de vente pour leur animal. Une solution simple et efficace pour proposer plus facilement des ouvrages sur la maintenance de l'animal au moment de sa vente est d'utiliser le système de « cross merchandising » qui permet de les mettre à disposition, judicieusement positionnés dans le magasin. L'utilisation d'un présentoir du même type que ceux utilisés pour la présentation des calendriers ou des cartes de vœux va permettre de rendre ces ouvrages accessibles au bon endroit, pour s'assurer qu'ils soient proposés au bon moment. Le placer à proximité du point conseil en animalerie permet de répondre à cette attente. D'autant qu'en cas d'affluence, ils représentent un bon moyen de faire patienter les clients. ■