



## MÉMENTO

À destination des participants.

Voyages scolaires 2012-2013  
"Opération chocolats de Noël"

Vous participez à l'opération de vente de chocolats de Noël Jeff de Bruges. Ce document a donc pour objectif de vous résumer les différentes caractéristiques de cette action, ainsi que vos obligations et nos recommandations.

Le calendrier de cette opération de réduction du coût des voyages scolaires est le suivant :

CALENDRIER

1. Aujourd'hui l'action est lancée : vous avez en votre possession tous les documents nécessaires à sa conduite. Vous pouvez donc dès à présent vendre les chocolats grâce aux bons de commande que nous vous avons fournis.
2. Toutes les promesses d'achat, c'est à dire tous les bons de commande et les chèques de règlement correspondant des clients, doivent **impérativement** nous être remis le **lundi 26 novembre**. Passé cette date, nous n'accepterons plus aucune commande. A vous de vous excuser auprès des clients en leur remettant leur chèque et en détruisant le matériel de vente.
3. Jeff de Bruges nous livrera la commande globale durant la **semaine 50** (entre le 10 et le 15 décembre). Nous prévoyons de la demander le lundi 10 ou le mardi 11 décembre. **Nous vous convoquerons donc pour la redistribution des chocolats durant cette période, probablement le mercredi 12 décembre.**
4. Après la redistribution des chocolats, à vous de livrer les commandes aux clients. Sachez que vous devez réaliser cette partie de l'opération **impérativement avant le samedi 22 décembre : certains clients pourraient partir en vacance à cette date.**

OBLIGATIONS

- Précisez-bien lorsque vous vendez les chocolats que ceux-ci **ne sont PAS remboursables** : les clients passent une **promesse d'achat**. Ils doivent donc **obligatoirement** vous donner lors du passage de la commande le règlement par chèque correspondant. Les bons d'achat sans règlement adéquat ne seront pas pris en compte.
- Le règlement des commandes doit se faire **uniquement** par **chèque** à l'ordre du «Foyer Socio-Educatif du lycée de l'Iroise».
- **La limite maximale** de remise des bons de commande doit être, nous le répétons encore, **scrupuleusement respectée** : nous traiterons en effet toutes les promesses d'achat à partir de cette date, pour passer la commande globale auprès de Jeff de Bruges.
- Nous vous demandons également de nous déposer le lundi 26 novembre toutes les promesses d'achat que vous aurez récoltées (les bons de commandes et leurs règlements) **sous enveloppe kraft**, sur laquelle **vous aurez indiqué** votre **prénom**, votre **nom**, votre **classe** et le **voyage** auquel vous participez.
- Lors de la livraison par vous des chocolats, vérifiez bien la commande des clients. Si ce dernier déclare qu'il y a problème (mauvaise quantité, qualité, nature des produits), ne lui remettez **aucun** chocolat de la commande, ne lui **livrez rien**. Faites lui écrire et signer un mot décrivant sa réclamation et la nature du problème : **contactez nous immédiatement**.

RECOMMANDATIONS

- **Bien évidemment, la vente de produits nécessite la mise en pratique de certaines règles de conduite et de comportement.** Lorsque vous vendez, adoptez donc une tenue vestimentaire appropriée, un langage soutenu et poli, et l'attitude la plus charmante qui soit. Lorsque vous abordez des personnes, veillez à ne manifester aucune réaction désobligeante si celles-ci vous rejettent. De même, ne cherchez pas en cas de refus à vouloir absolument convaincre les passants : n'adoptez pas une attitude qui pourrait être perçue comme une agression.
- Si un client potentiel hésite à acheter des chocolats du fait **d'une (ou de plusieurs) allergie(s)** ; si un client potentiel vous questionne à ce sujet, **nous vous conseillons de réaliser la vente**, en précisant toutes les allergies possibles qui pourraient poser problème pour le client. Puis **contactez-nous immédiatement** : nous en référerons à Jeff de Bruges, qui nous précisera si les chocolats comportent oui ou non un risque pour cette personne.
- **Expliquez bien les raisons de cette vente. Vous cherchez à faire diminuer le coût de voyages scolaires : c'est une «bonne cause».**