

Les vendeurs ne se foulent

Dans neuf magasins de sport sur seize, le client n'est pas conseillé de

Quoi de plus naturel que courir! Bon pour la santé, simple d'accès et bon marché, le jogging est l'activité physique la plus pratiquée dans les villes européennes. Equipement de base: une bonne paire de chaussures. Et, comme notre enquête permet de le constater, ce n'est pas gagné. Parmi les seize magasins multisports visités, moins d'un sur deux fournit à notre enquêteur les conseils nécessaires au choix d'une paire adaptée.

Moins de la moitié des conseils sont satisfaisants

Type de foulée, gabarit, niveau de course: Raymond Corbaz, propriétaire de New Concept sport à Epalinges et véritable gourou de la course à pied, a collaboré à l'établissement du protocole d'enquête (voir en page 17).

Sept enseignes seulement ont correctement analysé les éléments permettant des conseils adéquats, et cinq ont finalement proposé des modèles de chaussures bons, voire très bons.

Pour celles-ci, l'approche du client est globalement à la hauteur de nos exigences. La palme revient à Univers-Sports (Genève), à qui il ne manquait qu'un dernier contrôle de la foulée pour obtenir un sans-faute. Deux grandes surfaces se placent dans le trio de tête de notre classement: manifestement, SportXX (Crissier) et Athleticum (Bussigny) connaissent leur sujet. Au pied du podium, Aeschbach (Genève-Balexert) estime correctement, à l'œil, le type de foulée, mais juge notre enquêteur trop amateur pour lui faire bénéficier du matériel informatique pourtant à disposition. Plutôt bien classé, Schaefer Sports (Lausanne) propose toutefois un modèle un peu léger pour le gabarit de notre enquêteur.

Les deux autres magasins crédités d'une note suffisante, SportXX



ARC/Jean-Bernard Sieber

(Genève) et Manor (Chavannes-de-Bogis), se contentent de proposer un modèle neutre, donc sans danger pour le coureur. Comme leurs connaissances techniques sont moins pointues, ce choix est intelligent.

Bonne approche mais modèles inadéquats

Athleticum (Lausanne et Meyrin) ainsi qu'Intersports Métropole 2000 (Lausanne) font les frais du facteur discriminant de notre notation. Les trois vendeurs ont une bonne approche, mais le modèle proposé ne cor-

respond pas aux caractéristiques du client. Intersports Métropole 2000 propose même «un modèle qui pourrait causer des douleurs après deux ou trois semaines d'utilisation», d'après notre expert Raymond Corbaz.

La grande déception au sein de ce groupe de tête, c'est Athleticum (Meyrin). La vendeuse pose toutes les questions établies par notre expert, mais se trompe pourtant sur le type de foulée de notre enquêteur.

Dans le reste du classement, c'est la Berezina! Le vendeur de SportXX (Avry-sur-Matran) explique que le

pas pour vous faire courir

façon adéquate pour l'achat d'une bonne chaussure de course à pied.

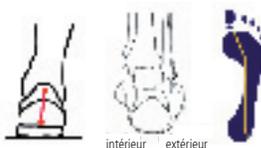


UN CONSEIL PRO
Une condition indispensable à la pratique sûre de la course à pied.

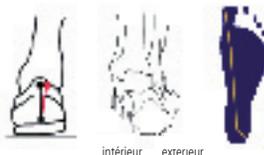
LA FOULÉE

Les termes de pronation, supination ou neutre (ou universel) caractérisent la particularité de la foulée du coureur depuis l'attaque du pied.

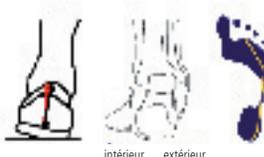
■ **NEUTRE:** foulée qui attaque le sol de l'extérieur puis progresse vers l'avant intérieur du pied.



■ **PRONATEUR:** foulée typique des pieds plats, des genoux en X et des pieds qui ont tendance à s'affaisser. La semelle est usée et affaissée à l'intérieur de l'avant-pied.



■ **SUPINATEUR:** foulée associée aux pieds avec appui sur l'extérieur et aux «jambes de cowboy». La semelle est usée et affaissée à l'extérieur.



type de foulée et le poids sont des facteurs importants dans le choix de la chaussure, mais il applique mal ces critères. Il conseille en outre de privilégier une chaussette en coton. Encore faux! Cette matière doit être bannie: elle humidifie le pied, et c'est la cloque assurée.

Les trois succursales Ochsner font quant à elles un score médiocre. La volonté de conseil et de dialogue est là, mais les connaissances sont trop minces. Un modèle, la Asics Kayano, est systématiquement mis en avant. Le discours des vendeurs s'en ressent.

Résultat: ils se transforment en parfaits représentants de la marque. Or, selon Raymond Corbaz, «la Kayano est une chaussure hyperprécise à ne pas mettre... entre n'importe quels pieds».

Un tiers des vendeurs donnent des conseils insuffisants

Manor ferme la marche avec deux de ses trois succursales. Seule celle de Chavannes-de-Bogis sort du lot en proposant un modèle correct. Un peu par hasard, toutefois, compte tenu des questions techniques évoquées. A Lausanne et à Vevey, en re-

vanche, les connaissances des vendeurs semblent quasi inexistantes. A Lausanne, le jeune homme qui renseigne notre limier en basket détient la palme de l'incohérence: il propose deux modèles, l'un adéquat, l'autre pas! Il «n'a pas l'air d'y connaître grand-chose», qui commente notre enquêteur stupéfait: «Il a testé la dureté de la semelle en pliant la chaussure en deux et semblait découvrir les modèles. Le détail qui tue! Les chaussures étaient liées par un cordon, ce qui ne facilite pas l'essayage!»

Pour une chaussure de course, il vaut la peine de mettre un certain prix afin de pratiquer ce sport en toute sécurité. Comme le précise Raymond Corbaz, «Economiser quelques dizaines de francs à l'achat et de retrouver blessé peut amener à payer plusieurs centaines de francs de physio pour réparer les dégâts d'une chaussure inadaptée».

A la décharge des vendeurs, les marques mettent aujourd'hui sur le marché des chaussures toujours plus complexes. Sans un minimum de connaissances en podologie sportive, ils peuvent donc difficilement s'en sortir.

Déficit de formation des vendeurs

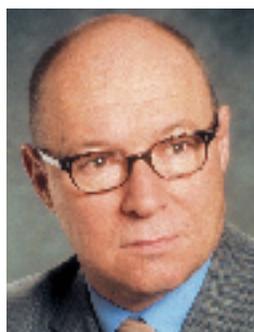
Les magasins qui ne peuvent pas assurer une formation adéquate à leurs vendeurs, ou qui n'offrent pas un assortiment relativement large, devraient se contenter de vendre des chaussures neutres. Les magasins devraient en effet se sentir responsables de la sécurité de leurs clients. Pour quelques séances d'exercice par année, on peut s'offrir des baskets bon marché. Pour les plus assidus, un conseil plus poussé, donné par un spécialiste possédant des notions quasi orthopédiques, est indispensable.



«C'est décevant, tout simplement»

Neuf magasins sur seize proposent un modèle de chaussure pas satisfaisant. Votre réaction?

C'est décevant, tout simplement. Mais il faut relativiser. Je ne peux pas me prononcer sur Athleticum, SportXX et Manor, qui ne sont pas membres de l'ASMAS. Et vous avez testé surtout des grandes surfaces, les magasins traditionnels sont peu représentés.



CLAUDE BENOIT

la course à pied. Mais l'attribution d'un modèle de chaussure à un client précis n'est pas une science exacte. On aurait besoin d'un deuxième avis pour juger. La formation de base des vendeurs d'articles de sport inclut des connaissances orthopédiques. Dans la pratique, cela dépend de la qualité

du vendeur, et s'il a suivi cette formation.

Certains magasins devraient-ils se contenter de vendre des modèles plus passe-partout?

Oui, certainement. Il faut vendre ce que l'on est capable de vendre.

C'est la responsabilité des magasins et des marques de former correctement les vendeurs à la technicité du matériel.

Qu'en est-il d'Ochsner, qui fait un mauvais résultat?

Je suis étonné, la maison Ochsner investit beaucoup dans la formation du personnel. C'est le plus grand formateur d'apprenants en Suisse.

Qu'allez vous faire face à ces résultats décevants?

Nous allons informer toute la branche en publiant les résultats de votre enquête dans notre revue professionnelle. Ainsi tous les formateurs du commerce et des marques pourront se rendre compte du potentiel d'amélioration dans la formation

N.T.



Les magasins à des chaussures...
N.T. directeur d...

Estimez-vous qu'il y a un déficit de formation du côté des vendeurs?

Il faudrait voir au cas par cas. M. Corbaz est le gourou incontesté de

	QUELS CONSEILS POUR C...						
	Univers-Sports Genève	SportXX Crissier	Athleticum Bussigny	Aeschbach Intersports Genève	Schaefer-Sports Lausanne	SportXX Genève	Manor Chavannes-de-Bogis
100-80% + très bon							
79.9-60% ● bon							
59.9-40% ■ satisfaisant							
39.9-20% ▲ peu satisfaisant							
19.9-0% ▲ insuffisant							
DISPONIBILITÉ DU VENDEUR (6%)							
Y a-t-il un vendeur en rayon?	●	▲	▲	▲	▲	▲	●
Si non, un vendeur s'est-il présenté?	N/A	▲	▲	▲	●	▲	N/A
QUALITÉ D'ÉCOUTE DU VENDEUR (6%)							
Le vendeur accompagne le client en rayon	●	●	●	●	●	●	●
QUESTIONS TECHNIQUES DU VENDEUR (36%)							
Fréquence de course	+	+	+	+	+	+	+
Coureur débutant ou expérimenté	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲
Niveau de course (km, temps ou endurance)	+	+	▲	▲	▲	▲	▲
Sol de course	●	▲	▲	▲	●	●	▲
Problèmes de dos, tendinite, genoux	+	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Poids	●	●	▲	●	▲	▲	●
Pied cambré ou plat	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Pronateur, supinateur ou neutre	+	+	+	+	+	▲	▲
MODÈLES PROPOSÉS PAR LE VENDEUR (52%)							
Nombre de modèles proposés par le vendeur	●	●	●	●	●	●	●
Si plusieurs, argumente-t-il ou laisse-t-il le client seul?	●	●	●	●	●	●	▲
Le vendeur reste-t-il jusqu'au choix final?	●	●	●	●	●	●	●
Le vendeur effectue-t-il un contrôle de la foulée?	▲	▲	+	▲	▲	▲	▲
Modèle proposé (facteur discriminant)	+	●	●	+	●	■	■
APPRÉCIATION GLOBALE DU SERVICE	76.5%	64.7%	64.7%	61.8%	58.8%	44.1%	41.2%



ARC/Jean-Bernard Sieber

Méthodologie

L'enquête porte sur 16 magasins multisports en Suisse romande. Tous les vendeurs ont eu affaire au même enquêteur, avec ses caractéristiques propres (type de foulée, gabarit, niveau de course). Quatre domaines ont été évalués: la disponibilité du vendeur en rayon (présent ou pas, se présente spontanément ou non), sa volonté d'accompagner le client dans son achat, les questions techniques à poser au client, et, enfin, le modèle proposé, y compris le contrôle final de la foulée. Ces domaines sont pondérés de façon à ce que les questions que doit poser le vendeur et le modèle de chaussure proposé pèsent le plus dans la note globale. Soit, respectivement, 36% et 52%. Un facteur discriminant est appliqué à la note globale en fonction de la note attribuée au choix du modèle. Si celle-ci n'atteint pas la moyenne, la note globale ne peut pas dépasser 40%. Le protocole de l'enquête a été élaboré en collaboration avec notre expert, Raymond Corbaz, propriétaire du magasin de sport New Concept Sports, à Epalinges (VD), spécialiste en chaussures de course à pied et indoor.

magasins sont responsables de la formation des vendeurs confrontés à des chaussures toujours plus techniques, selon Claude Benoit, (médaillon), directeur de l'ASMAS (Association suisse des magasins d'articles de sport),

QUELLES CHAUSSURES? (enquête réalisée du 7 au 18 février 2008)

Athleticum Lausanne	Athleticum Meyrin	Intersports Metropole 2000 Lausanne	SportXX Avry-sur-Matran	Ochsner Morges	Ochsner Crissier	Ochsner Yverdon	Manor Vevey	Manor Lausanne
●	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
N/A	●	●	▲	N/A	▲	▲	▲	▲
●	●	●	●	●	●	●	●	●
+	+	▲	▲	▲	+	▲	+	▲
●	●	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
+	▲	▲	▲	▲	+	▲	▲	▲
●	●	●	●	●	▲	●	▲	▲
+	+	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
▲	●	●	▲	●	▲	▲	▲	▲
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
▲	+	+	▲	+	▲	▲	▲	▲
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
●	●	●	●	■	●	●	■	●
●	●	●	●	▲	▲	●	▲	▲
●	●	●	●	●	●	●	●	▲
▲	+	+	+	▲	▲	▲	▲	▲
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
40%	40%	40%	38.2%	35.3%	29.4%	26.5%	20.6%	17.6%