

Pro-Actif Consultants

Éric Robidoux

514.651.6010

www.pro-actif.ca



FORMATION : « UNE CLIENTÈLE FIDÈLE ! »

Avril 2008

Suite aux évaluations client-mystère et à la formation sur le service à la clientèle, voici une courte liste des principaux points à surveiller afin d'effectuer un bon service à la clientèle :

- N'oubliez jamais que vous devez établir un contact visuel avec le client dans les 10 secondes qui suivent son arrivée.
- N'oubliez pas de vouvoyer le client en tout temps! C'est une norme internationale du service à la clientèle et elle doit être respectée afin que l'accueil soit uniforme et éviter les erreurs de perception.
- Ne négligez pas l'importance de la recherche des besoins ! Il est important de poser beaucoup de questions ouvertes afin d'identifier précisément les besoins du client.
- Faites cela avant de le conseiller pour être le plus efficace et dites vous que plus vous avez d'informations concernant ce que recherche le client, plus votre conseil sera adapté et moins vous aurez d'objections par la suite!
- Adoptez l'attitude-conseil! Mais qu'est ce que l'attitude-conseil :
 1. Préférez « je vous conseille » à « je vous suggère » ou bien « je vous propose ».
 2. N'oubliez jamais de sourire, c'est gratuit et ça fait toujours plaisir.
 3. Restez professionnel en tout temps et montrez de l'empathie envers votre client. Par exemple, « je vous comprends », « je me mets à votre place ».
 4. Dans votre réponse aux besoins, orientez le client vers 2 ou 3 produits mais ne lui présentez pas la gamme complète!
 5. Validez vos propos auprès du client régulièrement.
Par exemple, « qu'en dites-vous? », « tout va bien jusqu'ici? », « vous êtes d'accord avec moi? ».

Vous avez apprécié cette formation ?

Informez-vous sur notre nouveau service de formation en-ligne au www.pro-actif.ca/e-learning