



Vente directe et circuit court

Le Samedi 28 janvier 2012

Centre communautaire Tétreau, 361 chemin Lucerne à Gatineau

RÉSUMÉ DE SKETCH

L'ACCUEIL DES CLIENTS, VOS EMPLOYÉS SONT-ILS À LA HAUTEUR ?

Patrick Sullivan, TP

professeur en cultures maraîchères, ITA St Hyacinthe

L'accueil, c'est la manière de donner le service à la clientèle. C'est l'ensemble des petits gestes et des attitudes qui feront que le client se sentira important, écouté, choyé bref qu'il aura le goût de revenir. L'accueil dure de l'arrivée au départ du client.

Pour comprendre l'importance de l'accueil, voyons pourquoi les clients vous choisissent et pourquoi ils vous quittent le cas échéant.

Pourquoi ils vous choisissent ?

3 %	publicité
8 %	prix
19 %	service adéquat
22 %	réputation
<u>48 %</u>	<u>Politesse, attitude, empressement</u>

Pourquoi ils vous quittent ? (Marc André Morel, destiné à réussir)

- 1% meurent
- 3% déménagent
- 5% fait affaire avec un ami ou un parent
- 9% insatisfait suite à une plainte
- 14% insatisfait du produit ou du prix
- 68% sent de l'indifférence de votre part, mauvaise attitude



Avant de penser publicité, penser améliorer l'accueil et le service.

Dans le commerce de détail, il en coûte en moyenne 180\$ de publicité pour développer un nouveau client ...5 secondes de mauvais service suffisent pour le perdre.

Objectif : première impression positive

Le client se fait une opinion de la personne à l'accueil au cours des premières 4 secondes donc avant le contact verbal.

Le consommateur reconnaît instantanément la personne positive.

Son attitude dit : « Oui vous pouvez me faire confiance »

« Oui la vie est agréable avec moi »

Le maintien

Apparence alerte, mais calme et amicale. Les bras le long du corps, appuie sur les 2 jambes. Regard franc, orienté sur le client.


La tenue vestimentaire


Propre et sobre. Bijoux, maquillage, parfum et vêtements extravagants sont bannis.

La vedette c'est la clientèle, pas les préposés.

Les phrases à dire et à ne pas dire

Il suffit souvent de peu de chose pour donner à la conversation un caractère aimable et chaleureux. C'est la responsabilité du patron d'informer les employés de la politique de la maison en cette matière.

 LES PHRASES INTERDITES
J'peux-tu t'aider ?
<i>Je ne sais pas...</i>
<i>Ce n'est pas possible</i>
<i>Vous devez...</i>
<i>Un instant s'il vous plait</i>
<i>Non...(en début de phrase)</i>
<i>C'est le règlement !</i>

 REPLACÉES PAR
Qu'est-ce que je peux faire pour <u>vous</u> ? Comment puis-je <u>vous</u> aider ?
<i>Je me renseigne</i>
<i>Voici ce que je vous propose</i>
<i>Il suffit...</i>
<i>Pouvez-vous patienter ?</i>
<i>Je vous propose ceci...</i>
<i>Je vais m'informer de la raison de cette politique</i> Expliquer que c'est dans son intérêt

Ces phrases pourraient être affichées dans la salle des employés. La répétition crée l'habitude.

Une culture d'entreprise

Vous demandez à vos clients de vous être fidèles. Vous devez en retour leur livrer « fidèlement » chaque jour la même qualité de produit et de service. Dans ce domaine la performance d'un jour ne compte pas.

Votre politique d'accueil doit être partagée par tous les employés et appliquée chaque jour au point de devenir une seconde nature : une véritable culture d'entreprise.

Pourquoi ne pas organiser avec vos employés des sketches comme celui que vous avez vu aujourd'hui ?