
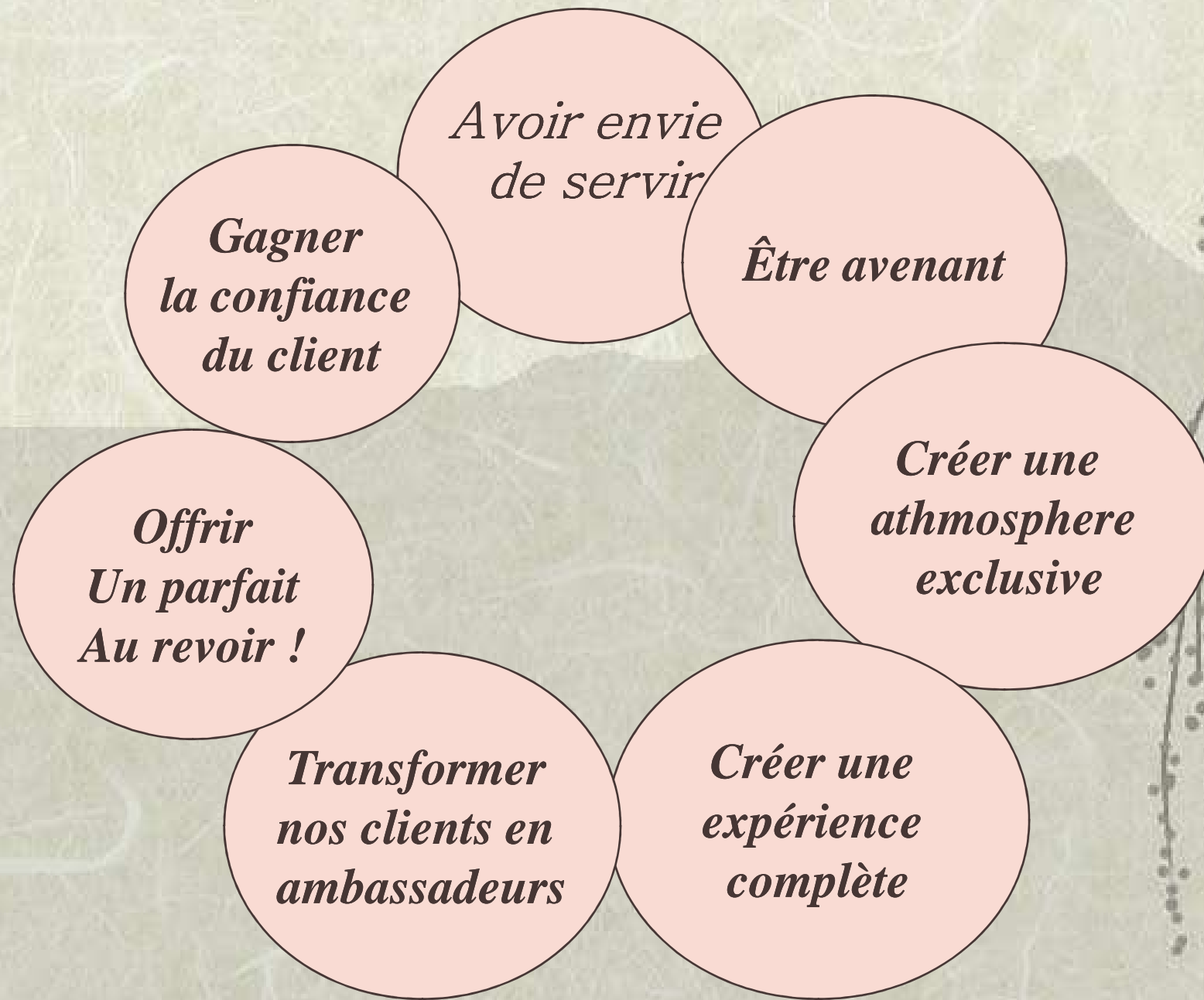
The background of the slide features a textured, light beige paper-like surface. In the center, there is a faint, stylized illustration of a mountain range with several peaks. To the right of the mountains, a willow tree with long, thin branches and small, dark, round leaves is depicted, leaning towards the left. The overall aesthetic is minimalist and naturalistic.

7 Principes pour s'engager pleinement envers nos clients

- 
- ❖ S'engager signifie entrer en contact avec le client de façons mémorable. Cela va au delà d'être performant.....
 - ❖ S'engager signifie créer une expérience entière et exceptionnelle qui restera durablement dans la mémoire de nos clients!



Avoir envie de servir

- ❖ Dès le début de la journée, les portes sont ouvertes : LE TEAM EST **PRET**
- ❖ Tous les standards d'excellence sont en place !

Toutes vos actions doivent
toujours dire au client
« je suis à votre service »

Être avenant

- ❖ Accueillir CHALEUREUSEMENT le client,
- ❖ Faire sentir au client que vous êtes heureux qu'il nous ait choisi,
- ❖ Mettre le ton pour imaginer votre envie de servir,
 - Ayez un ton véritable qui vienne de vous,
 - Personnalisez le,
 - Soyez Dans le moment.

Les clients devraient être enthousiasmés après l'accueil et être persuadés que le reste de l'expérience sera encore meilleur.

Créer une atmosphère Exclusive

❖ Impliquez vous dans le challenge :

- Créer une interaction avec le client,
- Amener le client à vivre l'expérience
- Détectez les préférences
 - Travaillez sur ces préférences,
 - Partagez l'information avec l'équipe.

❖ Allez au bout des promesses !

Challengez vous individuellement... cherchez pour chaque client 1 point qui va lui faire sentir qu'il est unique

Créer une Expérience Complète

- ❖ Avoir la bonne personne à la bonne place,
- ❖ Prêtez attention aux Détails à chaque contact client,
- ❖ Demandez un feed-back spécifique à la fin de l'expérience.

Créer une Expérience complète commence toujours en ayant la bonne personne au bon poste !

Transformer nos clients en Ambassadeurs

- ❖ Fidélisez en créant d'excellent souvenirs,
- ❖ Aidez nous à définir ce qu'il faut faire pour que nous soyons toujours le premier choix du client,
- ❖ Donnez votre feed-back au client,
- ❖ Faites savoir au client que vous vous réjouissez de le servir encore.

Le succès du business ne dépend pas du montant dépensé par chaque client, mais il se mesure à leur fidélisation !

Offrir un parfait Au Revoir !

- ❖ Allez au delà des espérances du client
 - Un vrai merci reconnaissant,
 - Une appréciation sincère et personnalisée !
- ❖ Proposer au client si vous pouvez faire quelque chose pour lui... ainsi la relation est complète
- ❖ Lui exprimer votre désir de le revoir bientôt

Chaque client doit être assuré que leur décision de dépenser leur argent chez nous est appréciée à sa juste valeur !

Gagner la confiance du client

- ❖ **Ayez un impact Positif sur sa journée,**
- ❖ **Construisez la confiance :**
 - Soyez intègres, allez au bout des promesses.
 - Soyez compétents, faites votre job parfaitement.
 - Soyez confiants... montrez lui...
- ❖ **Tournez toutes vos actions vers le client,**
- ❖ **Créer une relation particulière pour chaque expérience :**
 - Au minimum aussi bien que la dernière fois (constance)
 - Encore mieux que la dernière fois.
- ❖ **Soyez différents, faites que le client se souvienne de vous !**

Ayez conscience que vous ne faites pas qu'un métier... vous avez le Pouvoir d'être des éléments positifs de la vie de vos clients



LE SERVICE N'EST PAS L'ON
FAIT.....

IL EST CE QUE L'ON EST !