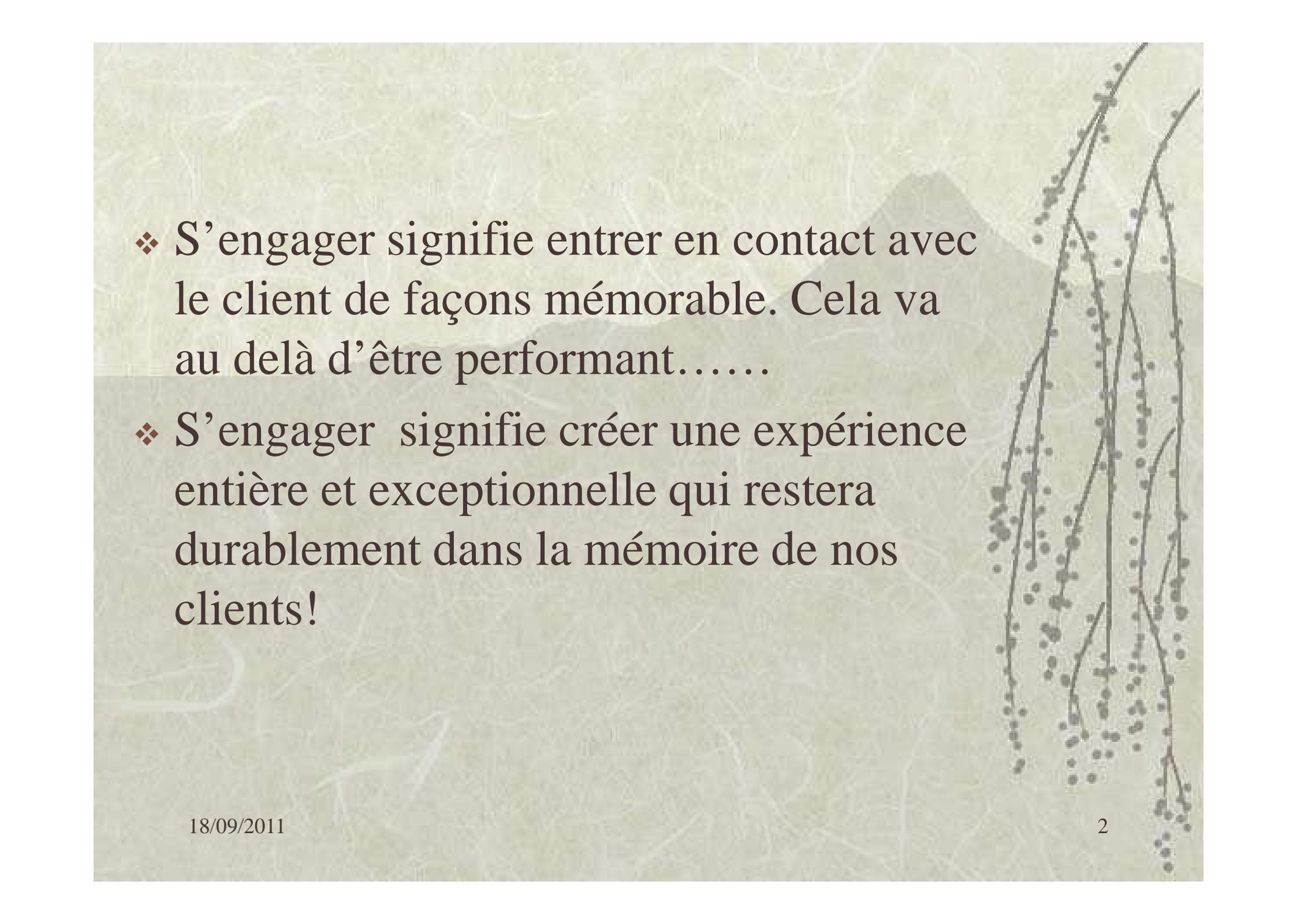


The background of the slide features a soft, muted landscape. In the upper half, there are silhouettes of mountains against a light, textured background. On the right side, a dark, thin branch of a willow tree hangs down, adorned with small, dark, round buds. The overall color palette is earthy and calm, with shades of beige, light green, and dark brown.

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!

***Gagner
la confiance
du client***

***Avoir envie
de servir***

Être avenant

***Offrir
Un parfait
Au revoir !***

***Créer une
athmosphère
exclusive***

***Transformer
nos clients en
ambassadeurs***

***Créer une
expérience
complète***

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 souviennne 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

The background of the slide features a light beige, textured paper-like surface. In the upper right, there is a faint, dark silhouette of a mountain range. On the right side, a dark, thin branch of a willow tree hangs down, adorned with small, dark, round buds.

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

IL EST CE QUE L'ON EST !