

Check-list pour une dernière impression positive

1. Technique de vente – confirmer la décision d'achat de manière positive

- Encouragez le client dans son choix.
- Félicitez le client pour la décision qu'il a prise.
- Indiquez au client les avantages dont il peut maintenant se réjouir et parlez en images:
 - ✓ «Cette couleur vous va vraiment bien.»
 - ✓ «Vous allez pouvoir utiliser XY immédiatement ...»
 - ✓ «Vous passerez de bons moments ...»
 - ✓ «Vous allez voir à quel point ce sera simple pour vous à partir de maintenant de ...»

2. La caisse – le point de contact client central

- Ne laissez pas l'expérience client au hasard lors du passage en caisse.
- Evitez les temps d'attente à la caisse.
- Ayez recours à des collaborateurs aimables et communicatifs à la caisse.
- Définissez les différentes étapes du passage en caisse.
- Réduisez les «chronophages» inutiles.

3. Livraison des marchandises – l'instant magique

- Transformez l'échange profane de marchandises contre de l'argent en une expérience client.
- Déterminez ce que le client doit expérimenter lors de la remise des marchandises.
- Célébrez la livraison des marchandises et services sous une forme qui est à la hauteur du produit, par exemple remise d'une voiture dans un showroom distinct avec rideau, parfum et chaussures sur un plateau raffiné, etc.
- Valorisez le produit par des prestations supplémentaires, par exemple en imperméabilisant les chaussures achetées ou en assurant la disponibilité opérationnelle de l'appareil acheté par l'insertion de piles, etc.

4. Emballage – opportun et utile

- Choisissez l'emballage adéquat. Il doit mettre en valeur la marchandise et protéger le produit.
- Veillez notamment lors des livraisons à ce que l'emballage soit facilement reconnaissable et protège bien les produits.
- Evitez les déchets inutiles et soyez attentifs aux aspects environnementaux.
- Testez un service d'emballage ou de portage jusqu'à la voiture du client.

5. Fidélisation de la clientèle – lui donner envie de revenir

- Donnez envie au client de revenir une autre fois. L'impact sur la satisfaction de la clientèle et la fidélisation client est énorme!
- Utilisez des outils qui encouragent les visites répétées de la clientèle, par ex. un carnet de service pour lunettes, un bon pour un imperméabilisant chaussures, un bon pour un lavage de voiture, un nettoyage de bijoux et montres, etc.

6. Prendre congé – comme on le fait entre amis

- Prenez congé de vos clients comme s'ils étaient des amis.
- Accompagnez le client jusqu'à la sortie et ouvrez-lui les portes.
- Remerciez-le pour sa visite, souriez et regardez-le droit dans les yeux.
- Serrez la main du client et prenez congé de ce dernier en le nommant par son nom.
- Dites au client que vous serez heureux de le revoir.
- Evitez les phrases pouvant susciter un sentiment d'insécurité chez le client, comme par exemple «Si vous avez un problème, n'hésitez pas à passer ...»