

Check-list: La première impression est la bonne

1. Votre arène – le POS / POI

- L'entrée est inondée de lumière ou très bien éclairée.
- Les supports de marchandises, les affiches ou l'infrastructure au niveau de l'entrée ne masquent pas la zone d'entrée.
- Ne pas déposer les livraisons de marchandises, les conteneurs de stockage ou de déchets dans l'entrée, ne serait-ce qu'un court instant.
- Un responsable contrôle plusieurs fois par jour la propreté et l'ordre au niveau de l'entrée.
- Mettre la vitrine à jour toutes les semaines pour donner envie à la clientèle de passage de revenir.

2. L'habit fait le moine – l'image

- Image: à quels clients souhaitez-vous vous adresser et avec quel uniforme vos vendeurs gagnent-ils la confiance des clients?
- Langage corporel: l'allure, les expressions faciales et la gestuelle donnent une première impression, même sans passer par les mots.
- Rayonnement: un sourire a toujours un effet positif.
- Comment vous voit le client: accrochez un miroir dans la salle du personnel pour que chaque collaborateur puisse vérifier son apparence.

3. Accorder de l'attention – l'estime

- Accordez votre attention aux clients dès qu'ils entrent.
- Si vous ne pouvez pas saluer les clients verbalement, un contact visuel, un sourire ou un signe de tête amical peut aider. Vous signalez ainsi au client que vous l'avez vu.
- Les vendeurs ne doivent pas discuter entre eux et ignorer le client.
- Définissez la façon dont on s'occupe du client dans votre magasin et qui en est responsable, même dans des circonstances particulières, comme par exemple des livraisons de marchandises ou une fréquentation élevée.

4. Bienvenue – l'accueil

- Saluez chaque client.
- Accueillez les clients que vous connaissez en les appelant par leur nom.
- Traitez tous vos clients sur un pied d'égalité, quelle que soit leur apparence extérieure.
- Elaborez une formule de salutation courtoise avec votre équipe.
- Laissez du temps à votre client. Il doit pouvoir regarder autour de lui en toute tranquillité pour pouvoir s'orienter.
- Donnez au client le sentiment que vous êtes toujours disponible pour répondre à ses questions.

5. Briser la glace – l'approche

- Observez le client à une distance respectable. Il abordera avec vous les questions qui l'intéressent. Il s'agit d'une bonne base pour une approche ciblée.
- N'abordez le client que lorsqu'il se trouve devant un rayon ou un produit.
- Ne demandez jamais: «Puis-je vous aider?» Dans 75 % des cas, le client vous répondra «Non».
- Définissez et mettez en pratique l'approche du client en fonction des différentes marchandises ou situations.