

SEGPA

Vente

THÈME 2 : Vendre

Chapitre 1 : L'accueil et la prise en charge du client

APPLICATION

Le socle commun de connaissances, de compétences et de culture

Domaine 1 : Les langages pour penser et communiquer

- Lire et comprendre l'écrit

Domaine 2 : Les méthodes et outils pour apprendre

- Rechercher des informations dans différents médias et ressources documentaires

Travail à faire :

- **Rechercher** sur Internet, en tapant <https://www.addictgroup.fr/accueil-client-5-points-cles/> sur le moteur de recherches « Google », les informations manquantes dans le texte ci-dessous
- **Ecrire**, sous le texte, les 5 points clés pour faire une bonne première impression



## **Accueillir ses clients : 5 points clés pour faire bonne impression**

Addict Group 4 mai 2016

Ne vous est-il jamais arrivé de décider de ne plus mettre les pieds dans tel ou tel commerce parce que le personnel ne vous a pas reçu correctement voire même carrément ignoré ?

L'**accueil client est un élément important** de la performance de votre magasin. Pour combler la satisfaction des clients, le produit, la marque et le prix ne suffisent plus aujourd'hui. Afin de susciter chez le client l'intérêt et le désir d'acheter vos produits ou services,

.....  
.....  
.....  
.....

Voici donc quelques réflexes à avoir concernant le bon accueil des clients qui peuvent paraître évident mais à ne pas oublier :

### **Saluez le client... avec le sourire**

Que vous soyez responsable ou employé,

.....  
.....

Un simple bonjour avec votre plus beau sourire suffit à leurs montrer que vous leur avez porté attention tout en leur accordant votre confiance. Si la personne à l'accueil semble grincheuse et n'offre même pas un simple "Bonjour", le client sera très probablement moins enclin à continuer son expérience dans votre magasin.

### **Arrêtez ce que vous faites**

Oui, vous pouvez probablement être en train de faire du rangement dans vos rayons ou bien faire l'inventaire. Cependant

.....  
.....

De manière générale, un client doit être accueilli

.....  
.....

Laissez tomber votre tâche et offrez-lui un sourire ainsi que quelques mots de salutation. Après avoir offert vos services, vous pourrez revenir à vos tâches par la suite.

### **Impliquez-vous entièrement**

Lorsqu'un client entre dans votre magasin, il y a de forte chance qui veuille se renseigner sur un produit spécifique. Plutôt que de l'envoyer se perdre dans vos rayons tel un labyrinthe,

.....  
.....  
.....

Cela ne prendra que quelques secondes et votre client appréciera le temps que vous lui avez accordé et prendre en considération vos efforts au moment de faire son choix.

### **Anticipez les besoins des clients**

Cela peut être extrêmement utile pour répondre aux besoins des clients avant même qu'ils ne connaissent quels sont leurs besoins. S'ils sont déchirés entre deux produits similaires,

.....  
.....  
.....

Cela peut signifier moins de profit à court terme, mais la confiance que vous allez construire en offrant une véritable valeur ajoutée avec vos conseils se révélera **beaucoup plus rentable à long terme**.

### **Habillez-vous de façon professionnelle**

Parce que vous êtes la première interface entre le magasin et le client potentiel,

.....  
.....  
.....

Évitez de porter des tenues provocantes qui peuvent heurter les clients. Choisissez plutôt des vêtements neutres qui sont appropriés à votre environnement de travail. Vos clients se sentiront plus à l'aise pour effectuer un achat auprès de vous.

## **LES CINQ POINTS CLES POUR FAIRE UNE BONNE IMPRESSION**

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....