



Couronner la clientèle – quelques conseils

Le service à la clientèle est la pierre angulaire de toute entreprise fructueuse. Si vous voulez que votre entreprise réussisse, assurez-vous de garder votre clientèle heureuse. Voici quelques conseils :

- Comme la première impression est importante, assurez-vous de faire bonne figure.
- Considérez les personnes extérieures à l'entreprise ainsi que vos collègues comme des clients.
- Formez tous les employés à offrir un excellent service à la clientèle, pas seulement au bureau du service à la clientèle, mais dans tous les services.
- Donnez à votre personnel le pouvoir de prendre toutes les mesures voulues pour assurer l'entière satisfaction de la clientèle.
- Dans le traitement des plaintes ou des demandes de renseignements, assurez-vous que le service est authentique et sincère.
- Concentrez-vous sur votre client. Soyez courtois et gardez le contact visuel. Ne faites pas autre chose pendant que vous parlez ou que vous écoutez. Accordez-lui votre attention totale. Rappelez-vous la maxime « Faites aux autres ce que vous voudriez qu'ils vous fassent ».
- Ne donnez pas des réponses laconiques. Posez des questions afin de déterminer les besoins du client.
- Engagez-vous dans ce que votre client planifie ou achète.
- Exercez-vous à dire « permettez-moi de revérifier cette question pour vous ». Vous montrez ainsi au client que vous l'écoutez vraiment.
- Parlez au client, écoutez-le, riez avec lui et profitez de sa compagnie. Assurez-vous qu'il est heureux et satisfait à son départ.
- Souriez, souriez et souriez encore.