

LE SALON DE L'ENTREPRISE EN NORMANDIE

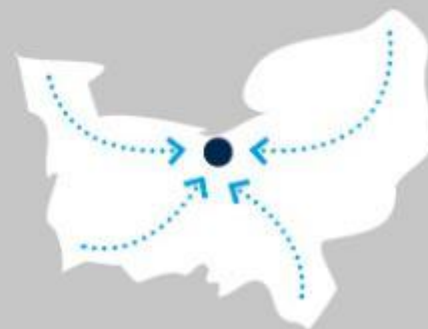
ORGANISÉ PAR LES CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Salon
PLANÈTE CRÉA
10^{ème} ÉDITION



7 et 8
décembre
2016

CAEN
PARC EXPO



www.planetecrea.com

un événement des

 CCI NORMANDIE

10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL



10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL

Qu'est ce que «le bon accueil »?



10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL

Un client mécontent parle de sa mésaventure à 10 personnes, un client satisfait n'en parle qu'à 2 ou 3 personnes...



1- INSCRIVEZ-VOUS DANS UNE «CULTURE CLIENT»

CULTURE
CLIENT...



2- AYEZ UNE IMPLICATION SINCÈRE ET RÉELLE AUPRÈS DU CLIENT – MONTREZ

PRENDRE
UN CLIENT
PAR LA
MAIN



3- SOIGNEZ VOTRE IMAGE ET CELLE DE VOTRE ÉQUIPE



4- VEILLEZ À VOTRE CADRE D'ACCUEIL



5- ANTICIPER LES BESOINS DE VOS CLIENTS

LE CLIENT
EST UN Vrai
POKEMON!

IL ÉVOLUE
SANS CESSER!

EN PINE!!!



6- PERSONNALISEZ VOTRE RELATION

CLIENT

COMMENT CA ?
LE CLIENT EST
UN ÊTRE HUMAIN ?!
AVEC DES
SENTIMENTS ?!

ET oui
oui - oui

7- POSITIVÉZ LES NOUVELLES SITUATIONS



8- SOYEZ À L'ÉCOUTE DE VOS CLIENTS

RESET CLIENT!
RESET CLIENT!
RESET CLIENT!

ET NON!
JE SUIS
TOUJOURS
LÀ!



10- FORMEZ-VOUS ET FORMEZ VOTRE ÉQUIPE





www.planetecrea.com