



# Bulletin L'INFO-COM

Numéro 5 :: 14 avril 2010

## Le service à la clientèle : une exigence fondamentale

Le client d'aujourd'hui visite plusieurs commerces avant d'arrêter son choix. Comment se distinguer entre les bannières ou commerces ?

Le service à la clientèle devient le relai entre le marchand et sa clientèle. La relation client exige une approche individuelle.

Le client est comme une pierre précieuse qu'on désire conserver en prévoyant ses besoins et anticipant ses attentes.

La réussite repose sur le tissage de liens solides avec ses clients. Un défi de tous les jours !

### Quelques irritants pour la clientèle

- + **Ne pas tenir ses promesses**  
Il faut rappeler le client soi-même ou demander à une personne responsable de communiquer avec ce dernier.
- + **« Je ne sais pas »**  
Montrez votre intérêt pour le problème et dirigez votre client vers la personne responsable afin de résoudre son problème.
- + **« Votre appel est important pour nous ! »**  
Réussir à parler à la bonne personne relève parfois du parcours d'un combattant. Un message clair s'impose.
- + **« Savez-vous que vous me dérangez ? »**  
On jase entre vendeurs plutôt que de servir le client. Il ira alors chez le concurrent.
- + **Veux-tu ....j'ai.....**  
Il est préférable de vouvoyer le client. Le « vous » marque le respect et le professionnalisme. Et, le nous indique que nous n'êtes pas encore le propriétaire du magasin.