



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

FICHE PRATIQUE

Commerçants

SAVOIR ACCUEILLIR EN TOUTE SITUATION

LES 10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL



N'oubliez jamais qu'une relation commerciale est avant tout une relation entre deux personnes et que tout le monde préfère avoir affaire à des personnes sympathiques.

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, où les possibilités de choix sont multiples, la qualité de l'accueil peut faire LA différence dans le développement de votre activité. Mettre en pratique ces quelques points clés de l'accueil est pour vous l'assurance d'établir une relation de qualité, synonyme de satisfaction et de fidélisation.

BON À SAVOIR

Un client mécontent parle de sa mésaventure à 10 personnes, sans compter les avis sur les réseaux sociaux.

Un client satisfait ne parle qu'à 2 ou 3 personnes.

Vous les accueillez, nous vous accompagnons.

Le réseau des CCI est un interlocuteur privilégié pour les entreprises du tourisme. Il intervient à la fois en matière d'accompagnement au développement commercial et à la performance des entreprises (qualité, numérique, marketing, réglementation, RH, ...) mais également sur l'analyse des tendances qui feront le tourisme de demain. Les CCI sont des partenaires opérationnels pour valoriser et renforcer l'attractivité des destinations.

Chaque année, les CCI de France accompagnent 25 000 entreprises du réseau tourisme.



CONTACT CCI MOSELLE

Service Commerce-Services-Tourisme
tourisme@moselle.cci.fr
commerce@moselle.cci.fr
 T. 03-87-52-31-79

LES 10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL

1. Inscrivez-vous dans une « culture client »

Vos clients sont votre bien le plus précieux, placez-les, vous et votre équipe, au centre de votre activité, de vos décisions et actions.

2. Gardez le sourire

Saluer le client à son arrivé et son départ sans oublier de le remercier peut paraître une évidence mais faites-le avec le sourire. Le sourire n'est pas en option, il doit être la règle.

3. Soignez votre image

Soyez attentif à votre communication verbale (vocabulaire, politesse), non verbale (expression, regard, ton de la voix, gestuelle, posture), et au soin de votre apparence (coiffure, maquillage, tenue vestimentaire) car l'image véhiculée est un tout.

4. Veillez à votre cadre d'accueil

Assurez-vous que votre véhicule soit engageant pour les clients. Veillez à sa propreté et à son bon entretien, à son confort... autant d'éléments contribuant à la première impression de vos clients.

5. Anticipez les besoins de vos clients

Ne laissez jamais une insatisfaction s'installer sans essayer d'y apporter une réponse. Ecoutez, soyez disponible et seulement ensuite, conseillez votre client sur le parcours à prendre, pour anticiper ses attentes.

6. Positivez les nouvelles situations

Considérez chaque nouvelle situation, chaque nouvelle demande ou chaque réclamation comme un opportunité d'amélioration, vous gagnerez en adaptabilité.

7. Connaissez bien votre environnement

Vous récupérez souvent vos clients touristes à l'aéroport ou à la gare et vous êtes leur premier contact avec leur lieu de séjour. Votre parfaite connaissance de la ville, avec ses passages obligés touristiques, ses points névralgiques (travaux et embouteillages fréquents), ses raccourcis secrets, ses nouveaux quartiers et vos bonnes adresses leur donneront envie de refaire appel à vos services durant leur séjour.

8. Maîtrisez quelques notions d'anglais

L'absence de pratique des langues étrangères est un des principaux reproches des clients internationaux. Apprenez les quelques phrases indispensables à votre activité afin de démontrer votre désir de communiquer et de bien recevoir.

9. Développer votre sens du service

Anticipez les demandes de votre client, les trajets, les attentes, acceptez de prendre la photo souvenir ou faites-lui découvrir votre destination...

10. Formez-vous

La relation client n'est pas innée et il existe de nombreuses techniques pour la développer. N'hésitez-pas !

Soutenu par

