



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

FICHE PRATIQUE

Tous professionnels

CONNAÎTRE MES CLIENTÈLES

RECONNAÎTRE LES TYPES DE CLIENTS



Vendre un produit à un client, c'est très bien ! Mais créer avec lui un relationnel adapté à ses attentes, c'est le meilleur moyen pour qu'il vous recommande et revienne. Le commerce, c'est aussi du théâtre ! Les conseils qui suivent vont vous aider à bien donner la réplique, pour que votre « personnage » corresponde aux attentes de vos différents publics. Vous allez apprendre à repérer rapidement la typologie de vos clients, à comprendre comment ils agissent, fonctionnent, décident et à adapter votre comportement et votre vocabulaire à leur profil.

BON À SAVOIR

Une relation personnalisée permet au client de prendre du plaisir dans la consommation... première étape vers la fidélisation !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

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

ETAPE 1 - RECONNAÎTRE SES PROFILS CLIENTS

TYPLOGIE	COMMENT LE RECONNAÎTRE
L'angoissé	Il compare, prend son temps, il a l'air inquiet.
Le pressé	Il veut que ça aille vite, il n'a pas le temps, il est pressé.
L'orgueilleux	Il veut qu'on fasse attention à lui, il reste au milieu.
Le volontaire	Il entre d'un pas décidé, il sait parfaitement ce qu'il désire.
Le narcissique	Il parle, sourit, vous sollicite pour avoir votre avis.
Le négociateur	Il négocie tout : emballage, livraison, remise, cadeau.
Le pragmatique	Il est calme, il cherche ce qui va lui faciliter la vie.
Le radin	Il cherche essentiellement « le » prix.
Le pinailleur	Il n'est jamais content, critique tout.

ETAPE 2 - ADAPTER VOTRE COMPORTEMENT

TYPLOGIE	CE QU'IL FAUT FAIRE	LES MOTS À DIRE
L'angoissé	Le rassurer ! démontrer, garantir, prouver ce que l'on dit.	Expérience - Garantie - Références - SAV - Preuve - Fiabilité - Solidité
Le pressé	Etre rapide et efficace !	Tout de suite - Je vois, vous êtes pressé- La prochaine fois vous découvrirez...
L'orgueilleux	Il aime être valorisé, flatté, « brossé dans le sens du poil ».	« Vous » - Premier - Standing - Exclusif - Personnalisation Unique
Le volontaire	Venir à sa rencontre, être disponible, le conseiller, le servir.	Vous avez fait le bon choix - parfait - Exactement - Merci de votre visite
Le narcissique	Etre attentif, lui parler, prendre du temps, faire plaisir.	Ensemble - Agréable - Relations humaines - Partenaires
Le négociateur	Etre attentif et ferme, l'informer précisément, négociateur point par point, le laisser réfléchir.	Exceptionnel - Tarif déjà privilégié - Offre avantageuse
Le pragmatique	Etre posé, faciliter, conforter, assister.	Pratique - Simple - Fonctionnel - Efficace - Facilité - Commode
Le radin	Valoriser le rapport qualité/prix.	Promotion ou offre du jour - Le moins cher c'est...
Le pinailleur	Rester calme mais ferme, désamorcer, utiliser l'humour.	Mais bien sûr - Ne vous inquiétez pas - Je fais le nécessaire - Je ne pense pas

ETAPE 3 - PRATIQUER ET PARTAGER !

- Faites lire cette fiche à vos collaborateurs
- Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?
- Trouvez ensemble ce que vous auriez pu faire pour mieux l'accueillir !

Soutenu par

