

Offrez un service à la clientèle qui vous démarque!

Étape 1 - Accueil relationnel

Une bonne première impression : verbal, vocal, corporel
Tenir compte du client pour adapter votre approche
Créer un lien de confiance

Étape 2 - Information du client

L'écoute relationnelle
Transition vers autre besoin
Questionner pour explorer le besoin

Étape 3 - Présentation/Démonstration de la solution

Présentation claire et pertinente
Répondre aux objections
Vendre la valeur - Identifier des opportunités de valeur ajoutée (cross-sell/up-sell)

Étape 4 - Engagement et plan d'action

Résumer les avantages
Vérifier la satisfaction du client
Établir un plan d'action

Étape 5 : Valeur ajoutée

Explorer les autres besoins
Identifier autres opportunités
Ajouter une valeur

Étape 6 : Conclusion relationnelle

Remarque positive
Remercier le client
Offre d'aide future