

rendez-vous

TEMPS CLIENT !

.....

**LES 6 ÉTAPES
INCONTOURNABLES
DU 100% TOP ACCUEIL**

.....

.....
1- AU TÉLÉPHONE
.....

« Bonjour, bienvenue chez King Jouet, Pierre à votre service. »

.....
2- À L'ENTRÉE
.....

de la caisse et/ou le 1er vendeur disponible

Un signe de bienvenue dans les 30 secondes après l'arrivée du client :

« Bonjour, Mme, Mr, les enfants, bienvenue chez King Jouet ».

.....
3- EN MAGASIN : SE RÉFÉRER
AU KING LEARNING TOP ACCUEIL
.....

Je travaille mon PM

Je dispose mes paniers à l'entrée mais aussi au milieu du magasin (contre une TG) et je les propose.

.....
4- À LA CAISSE
.....

Je travaille ma fidélisation

« Bonjour, Mme, Mr, les enfants, avez-vous un compte fidélité ? »

- Si OUI : « Donnez-moi votre Nom svp. »

- Si NON : « Permettez-moi de vous l'offrir, commençons par votre Nom ...

- Continuez l'encaissement et rappelez qu'un sondage sera envoyé par mail pour évaluer notre prestation (affiche à proximité du boitier TPE).

- Proposez le papier cadeau.

.....
5- À LA TABLE PAPIER CADEAU
.....

Je travaille
ma fidélisation

- J'accompagne les clients le plus souvent possible.

- Je réalise moi-même le plus souvent possible le papier cadeau et garantis une technique parfaite et rapide.

- Si je ne peux pas réaliser le paquet cadeau, je fais appel à un stagiaire préalablement formé.

- Je prends congé :

« Mme, Mr, les enfants, (personnalisez avec le Nom quand le client est KP) merci de votre visite et à bientôt chez King Jouet ».

6- EN SORTIE DE MAGASIN

Le client se dirige vers la sortie sans avoir acheté....

La personne en caisse aborde le client (le 360° s'applique aussi dans l'environnement caisse) :

« Mme, Mr, un de nos vendeurs vous a-t-il conseillé ? »

Si OUI :

« Très bien, bonne journée Mme, Mr, les enfants et à bientôt chez King Jouet. »

Si NON :

« Quel jouet cherchiez-vous ? »

Réponse du client qui arrive....

Equipier en caisse répond : « Sachez que nous disposons de produits supplémentaires sur notre borne (on montre du doigt la borne qui est généralement près des caisses).

Je vous invite à me suivre nous allons vérifier la disponibilité..... »