

Ne vendez
pas des
choses,
répondez
aux besoins
des clients !

Qu'est-ce
que notre
client dirait ?

Si la réponse
n'est pas

« Génial ! »,
recommencez.

Ne demandez
pas comment
fidéliser vos
clients mais
comment être
fidèle à vos
clients.

Le client

**Le client est le visiteur plus important
le visiteur plus important.**

**Il ne dépend pas de nous.
Nous dépendons de lui.**

**Il n'interrompt pas notre travail.
Il en est le but.**

**Il n'est pas un étranger dans notre
entreprise.
Il en fait partie.**

**Ce n'est pas nous qui lui faisons un plaisir
en le servant.**

**C'est lui qui nous le fait en nous donnant
la possibilité de le servir.**

Mahatma Gandhi

La méthode de la tête, du cœur et des pieds

Pour nous assurer de satisfaire notre client
de la tête aux pieds !

- Tête** Avons-nous offert des avantages tangibles ?
- Cœur** Nous intéressons-nous vraiment à nos clients ?
- Pieds** Avons-nous aidé le client à prendre une décision ?