

Liste de rappels - Équipes de vente

Mes chiffres

Ventes	Jour	Semaine	Mois
Actuelles	€	€	€
Objectif	€	€	€
Moyenne nécessaire	€	€	€

Rendez-vous	Jour	Semaine	Mois
Actuels			
Objectif			

Clients Contactés	Jour	Semaine	Mois
Actuels			
Objectif			

Connaître mes clients

Est-ce que je consacre 30 minutes par jour à mon clienteling ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
--	------------------------------	------------------------------

Conseil : la cohérence est la clé du succès.

Faites du clienteling un rituel quotidien, sans exception.

Conseil : le clienteling peut se faire de votre magasin ou de votre console d'administration lorsqu'aucun client est en boutique.

Suis-je en contact régulier avec les clients qui apparaissent sur mes listes ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
--	------------------------------	------------------------------

Conseils: que vous débutiez la gestion du clienteling ou que vous soyez expert dans ce domaine, les listes sur votre écran d'accueil sont un excellent point de départ pour être pro-actif sur les ventes.

Contactez vos clients non engagés

- ✓ Envoyez des messages à l'occasion des anniversaires
- ✓ Parcourez la "wishlist" de vos clients et suggérez leur des produits similaires
- ✓ Parcourez l'historique des achats de vos clients pour leur recommander des produits
- ✓ Reconnectez avec les anciens ou les meilleurs clients de l'année précédente

Est-ce que j'utilise les échanges avec mes clients pour enrichir leur profil? Oui Non

Conseil : Posez des questions pertinentes sur les habitudes de vos clients, cela vous aidera à enrichir sa fiche. Mieux vous connaissez vos clients, plus vous serez en mesure de bien les servir et de garder le lien.

Conseil : les relations se construisent au fil du temps, bien les connaître prends du temps. Essayez de conserver des éléments pertinents à chacune de leur visite et assurez-vous de l'enregistrer dans leur profil, cela vous aidera à lui offrir une expérience exceptionnelle.

Excellent!	À améliorer...
<p>"À quelle occasion offrez-vous ce cadeau ?"</p> <p>"Comment envisagez-vous d'utiliser ou de porter le produit que vous souhaitez acheter ?"</p> <p>"Dans quels magasins aimez-vous faire vos achats ?"</p> <p>"Habitez-vous le quartier ?"</p>	<p>"Est-ce que je peux vous aider?"</p> <p>"Vous n'avez rien trouvé?"</p> <p>"Quel est votre budget ?"</p> <p>"Je vous laisse réfléchir ?"</p>

Est-ce que je capture efficacement les données clients ? Oui Non

Conseil : rappelez-vous que la seule façon d'enrichir votre portefeuille client est de prendre le temps de prendre leurs coordonnées. Posez leur des questions ouvertes.

Évitez les mots comme « enregistrer dans la base client » ou « base de données ». Ceux-ci ont des connotations négatives.

Conseil : si vous travaillez pour un magasin en Californie, veillez à respecter la politique de collecte de données de votre entreprise afin de vous conformer à la loi californienne sur les cartes de crédit (California Song-Beverly Credit Card Act).

Excellent!	À améliorer...
<p>"Puis-je prendre vos coordonnées afin que nous puissions rester en contact ?"</p> <p>" Quel est le numéro de téléphone sur lequel vous aimeriez que je vous joigne ?"</p> <p>"Et la bonne adresse mail ?"</p> <p>"Quelle est votre adresse pour que je puisse vous envoyer une carte de remerciement ?"</p> <p>"Et puis-je avoir votre date d'anniversaire afin de vous envoyer un petit cadeau lorsque ce sera votre mois d'anniversaire ?"</p>	<p>" Figurez-vous déjà dans notre base client?"</p> <p>" Voulez-vous faire partie de notre base client?"</p> <p>" Je peux prendre vos coordonnées?"</p>