

10 bonnes idées pour satisfaire vos clients

Afin de servir mes clients dans les meilleures conditions possibles, je dois :

- ➔ **Respecter mes horaires d'ouverture de mon point de vente et/ou atelier et informer ma clientèle en cas d'imprévus et/ou de changement.**
- ➔ **Accueillir mon client en le saluant, rester disponible pour pouvoir le renseigner et le remercier de sa confiance et de sa fidélité.**
- ➔ **Proposer des produits et/ou services adaptés, aux meilleures conditions, dans un environnement agréable.**
- ➔ **Trouver une solution de substitution, avec un rapport prix/qualité/usage équivalent, en cas d'indisponibilité du produit ou service recherché par le client; le cas échéant, mentionner un confrère chez qui le client pourra trouver ce qu'il cherche.**
- ➔ **Accepter les critiques, bonnes ou mauvaises, car cela permet d'avancer et de s'améliorer.**
- ➔ **Professionaliser mon métier en adhérant, par exemple, à une Démarche Qualité et/ou en suivant des formations valorisantes et/ou diplômantes : cela vaut également pour mon personnel.**
- ➔ **Etre un acteur de la vie économique et/ou associative locale (adhésion à l'union commerciale, participation aux actions mise en place par celle-ci, ...)**
- ➔ **Utiliser les nouveaux outils de communication (Internet, téléphonie portable...) afin de pouvoir capter une autre clientèle.**
- ➔ **Etre un acteur dans le respect du développement durable (économies d'énergies, gestion des déchets, approvisionnement privilégiant les circuits courts, accessibilité du point de vente aux personnes à mobilité réduite...).**
- ➔ **Stationner mes véhicules et ceux de mes employés à un endroit prévu à cet effet afin de laisser les places disponibles pour mes clients.**