

VOTRE MEILLEUR ARGUMENT DE VENTE EST VOTRE SERVICE CLIENT

#InvestissezManic

En 2020, avec l'accessibilité du commerce en ligne et la centralisation de bannières reconnues dans les grands centres, comment convaincre les gens **d'investir ici** ? Gestionnaires; gardez en tête que votre première ligne, c'est le personnel que vous présentez à vos clients. Dans un milieu comme la Manicouagan où les réseaux de connaissances s'entrecroisent, vos employés, **véritables ambassadeurs**, sont les maîtres du bouche à oreille qu'on fera de votre entreprise.

Un client qui passe un bon moment avec vos employés voudra assurément **revenir chez vous**. À l'inverse, le plus infime des irritants peut rapidement devenir une fuite de revenus. Si certains se présentent en magasin pour le contact humain, d'autres n'apprécient pas qu'on veuille à tout prix les aider et c'est pourquoi il est important d'avoir du **personnel formé** à rapidement reconnaître les types de clients qui se présentent à lui.

Plusieurs formations en **service à la clientèle** offrent des outils pour apprendre à s'adapter aux désirs et à la personnalité des clients. Et comme les standards d'appréciation en matière de service à la clientèle tendent à s'élever au même rythme que l'accessibilité au e-commerce, aujourd'hui, il faut plus qu'un peu de politesse; il faut **dépasser les attentes**. Bien sûr, offrir un service à l'image des gens de la Manicouagan; **chaleureux, accueillant et de proximité**, mais en respectant les **besoins des clients**.

D'un autre côté, il est important que vos représentants connaissent bien l'univers dans lequel ils gravitent. La dernière chose que vous voulez, c'est qu'un doute s'installe dans la tête des consommateurs quant à la qualité et à l'étendue de vos services ou produits. Le message doit être **clair, uniforme et véhiculé avec assurance**. Investissez du temps à instruire vos employés et n'hésitez pas à parfaire régulièrement leurs **connaissances** en discutant avec eux et en les tenant au fait des avancées de l'entreprise et dans votre domaine.

Ce concept de service client repose vraisemblablement sur une variable humaine, difficile à normaliser. Pour mettre toutes les chances de votre côté, il est de plus en plus conseillé de traiter vos salariés comme étant eux-mêmes des clients, à l'interne.

Établir une **relation gagnant/gagnant** avec vos employés se répercutera sur vos performances générales. Le service que vous offrez à l'interne donne le ton au service que vous aimeriez que vos clients externes reçoivent. Comment faire de vos équipiers des clients comblés? Commencez par véhiculer un message passionné, positif et qui rejoint leurs valeurs. Déjà, vous pourrez observer **l'impact sur le cœur** qu'ils mettent à leurs tâches et sur l'image qu'ils voudront donner de votre entreprise aux clients externes. S'ils se sentent **impliqués, importants et reconnus** au sein de votre organisation, vous verrez : **la fierté, c'est contagieux!**

#InvestissezManic

UNE INITIATIVE DE LA



Ville de  Baie-Comeau



PARTENAIRES DE BIENS ET SERVICES :

