

## Fiche 1

### Accueil du client

#### Objectifs

---

Le premier contact du client avec la maison de ventes est essentiel. Il détermine pour une grande part la nature de la relation qui va être nouée et les affaires qui vont en découler.

#### Pratiques

---

- ✓ Le choix de la personne qui accueille les clients est important. Cette personne doit être à même de créer un lien de confiance avec le visiteur qui permettra de transformer ce premier contact en une relation commerciale.
- ✓ La personne en charge de l'accueil du client doit être réactive. Elle doit identifier ses attentes et déterminer s'il se présente par simple curiosité, pour l'évaluation d'un objet, pour la vente d'un objet ou pour envisager un achat.
- ✓ Elle doit ensuite savoir orienter ce client vers le bon interlocuteur au regard de ses attentes.
- ✓ Elle doit pouvoir fournir les premiers renseignements adaptés à l'objet présenté ou les services proposés.