



# Le client a toujours raison



Benoit Gonnet, Business Manager

**N**'importe quel touriste ou visiteur vous le dira, le service sur nos îles est "exceptionnel". Le client est roi et traité comme tel par les vendeurs qui s'évertuent à faire de son parcours d'achat et de leur relation, pendant et après la vente, une expérience positive.

Les clients, c'est vrai, sont exigeants. L'expérience, le "ressenti", du service est tout aussi important pour eux que le service ou le produit lui-même. "Ce qui importe surtout c'est l'accueil, ce premier point de contact entre deux personnes, la rencontre avec le client". D'où ce cliché de nos vendeurs affichant toujours un super sourire. C'est inné : nous sommes positifs et enthousiastes et avons le sens commercial.

Les conversations dans un magasin ou un restaurant, débutent souvent par un : "Bonjour, comment allez-vous aujourd'hui ?". Nos vendeurs individualisent et personnalisent la relation afin de créer du lien et offrir à leur interlocuteur un moment d'exception.

Time is money. Le service doit non seulement être agréable, mais il doit aussi être rapide et efficace. D'ailleurs la notion de service n'est pas juste une option, mais un véritable principe qui guide la décision d'achat. Le client est au cœur de l'offre, le client a toujours raison.

Pourquoi ? Parce qu'un client mécontent du service peut provoquer des dommages considérables pour la marque et donc, le chiffre d'affaires.

"Le service client n'est pas un secteur d'activité, c'est une philosophie. Nos entreprises ont tout centré sur le client depuis le début. De l'innovation au packaging, du transport du produit à sa distribution, en passant par le service après-vente et la formation continue dans les magasins. Tout ce que fait l'entreprise est centré sur l'utilisateur".

« Le secret du succès du service +++ que nous proposons ? Les collaborateurs. Les plus performants sont remerciés publiquement lors de cérémonies spéciales et récompensés par des cadeaux ou des voyages à l'étranger ».

« Prenez soin de vos collaborateurs et ils prendront soin de vos clients. Je pense vraiment que ce qui se passe à l'intérieur d'une organisation se reflète à l'extérieur. Respecter et apprécier ses collaborateurs, répondre à leurs inquiétudes ou leurs questions rapidement est aussi important en interne qu'en externe ».

**Toute ressemblance avec des personnes ou des événements existants ou ayant existé ne serait que pure coïncidence.**

Parlons-en.



Benoit Gonnet 0690202105  
benoit.gonnet@lboutremer.com  
Groupe LB Développement  
0590 810 325  
www.lboutremer.com