

L'ACCUEIL

L'ACCUEIL

L'accueil est **la première étape de la vente**. Il permet de créer un premier contact positif avec le client et de donner une image professionnelle de l'entreprise.

L'accueil est **la première étape de la vente**. Il permet de créer un premier contact positif avec le client et de donner une image professionnelle de l'entreprise

Définition

Définition

La première impression se construit en quelques secondes et influence la suite de la relation commerciale.

Le client observe notamment :

- 😊 **Le sourire** : inspire confiance et met à l'aise.
- 👁️ **Le regard** : montre votre disponibilité.
- 🧍 **La posture** : ouverte, dynamique et professionnelle.
- 👤 **La tenue professionnelle** : propre, soignée et adaptée à l'enseigne.
- 🗣️ **La voix** : ton agréable, poli et rassurant.

Un accueil réussi favorise l'échange et met le client en confiance.

La première impression se construit en quelques secondes et influence la suite de la relation commerciale.

Le client observe notamment :

- 😊 **Le sourire** : inspire confiance et met à l'aise.
- 👁️ **Le regard** : montre votre disponibilité.
- 🧍 **La posture** : ouverte, dynamique et professionnelle.
- 👤 **La tenue professionnelle** : propre, soignée et adaptée à l'enseigne.
- 🗣️ **La voix** : ton agréable, poli et rassurant.

Un accueil réussi favorise l'échange et met le client en confiance.

La première impression

La première impression

Les premières secondes sont décisives.

Le client remarque :

- **Les 20 premiers centimètres du visage** (sourire, regard).
- **Les 20 premiers gestes** (attitude, posture).
- **Les 20 premiers mots** (salutation, ton de la voix).
- **Les 20 premières secondes** qui donnent une première impression.

Cette règle rappelle l'importance du **langage verbal et non verbal**.

Les premières secondes sont décisives.

Le client remarque :

- **Les 20 premiers centimètres du visage** (sourire, regard).
- **Les 20 premiers gestes** (attitude, posture).
- **Les 20 premiers mots** (salutation, ton de la voix).
- **Les 20 premières secondes** qui donnent une première impression.

Cette règle rappelle l'importance du **langage verbal et non verbal**.

La règle des 4 × 20

La règle des 4 × 20

✓ Sourire naturellement.

✓ Saluer le client.

✓ Adopter une posture ouverte.

✓ Respecter le temps d'observation.

✓ Être disponible sans être insistant.

✓ Soigner sa présentation tout au long de la journée.



✓ Sourire naturellement.

✓ Saluer le client.

✓ Adopter une posture ouverte.

✓ Respecter le temps d'observation.

✓ Être disponible sans être insistant.

✓ Soigner sa présentation tout au long de la journée.



Les bonnes pratiques

Les bonnes pratiques