

La prise de congé

La prise de congé

La **prise de congé** est la dernière étape de la vente. Elle permet de terminer l'échange de manière professionnelle et de laisser une bonne image de l'entreprise.

La **prise de congé** est la dernière étape de la vente. Elle permet de terminer l'échange de manière professionnelle et de laisser une bonne image de l'entreprise.

Définition

Définition

- ✓ Remercier le client.
- ✓ Sourire.
- ✓ Saluer avec courtoisie.
- ✓ Remettre les achats et les documents.
- ✓ Souhaiter une bonne journée.

- ✓ Remercier le client.
- ✓ Sourire.
- ✓ Saluer avec courtoisie.
- ✓ Remettre les achats et les documents.
- ✓ Souhaiter une bonne journée.

Les bonnes pratiques

Les bonnes pratiques

La dernière impression est souvent celle que le client retient.

La dernière impression est souvent celle que le client retient.

Une prise de congé réussie :

Une prise de congé réussie :

- renforce la satisfaction ;
- favorise la fidélisation ;
- donne envie de revenir.

- renforce la satisfaction ;
- favorise la fidélisation ;
- donne envie de revenir.

Pourquoi est-elle importante ?

Pourquoi est-elle importante ?

- 1 Remercier le client pour son achat.
- 2 Remettre le ticket de caisse et les achats.
- 3 Vérifier que le client n'oublie rien.
- 4 Saluer avec le sourire.
- 5 Personnaliser la formule de politesse si possible.

Exemples :

- « Merci de votre visite. »
- « À bientôt ! »
- « Bonne journée. »
- « Au plaisir de vous revoir. »

- 1 Remercier le client pour son achat.
- 2 Remettre le ticket de caisse et les achats.
- 3 Vérifier que le client n'oublie rien.
- 4 Saluer avec le sourire.
- 5 Personnaliser la formule de politesse si possible.

Exemples :

- « Merci de votre visite. »
- « À bientôt ! »
- « Bonne journée. »
- « Au plaisir de vous revoir. »

Les étapes

Les étapes