



Marketing : 5 astuces pour réussir l'accueil de ses clients

Réussir l'accueil des clients dans votre agence est primordial car vous n'aurez qu'une seule chance de faire une bonne impression. L'accueil conditionne la bonne relation que vous pourrez instaurer avec eux, la réputation de votre boutique avant même votre travail de vente de voyage. Cette accueil doit donc être excellent dès que le visiteur pousse votre porte.

1- Disposer d'une boutique chaleureuse

La première impression faite par votre agence est importante car le client fera le lien entre l'état de votre boutique et votre qualité de service voire votre professionnalisme. En ayant une bonne impression, le client sera rassuré, mis en confiance. Votre espace se doit donc d'être chaleureux, accueillant, propre et bien rangé. L'espace pourra être décoré de quelques objets évoquant le voyage. En complément, l'équipe se doit d'offrir une bonne apparence physique en étant bien habillé et en adoptant une posture dynamique.

2- Avoir une attention pour le client dès son entrée

N'oubliez pas que la communication passe aussi par les gestes. Si vous êtes déjà en rendez-vous avec un client, faites un petit signe pour la personne qui vient de rentrer dans l'agence afin de montrer que vous lui portez de l'intérêt. Et n'hésitez pas à lui indiquer d'un autre geste l'espace d'attente -doté d'une assise confortable - où quelques nouvelles brochures sont mises à disposition afin de faire patienter les visiteurs. Ayez également ce geste d'accueil et d'orientation si vous êtes au téléphone. Si vous êtes libre en revanche, il faut aller tout de suite à la rencontre de votre client d'une démarche assurée et professionnelle.

3- Réussir l'accueil physique

Vous devez adopter une posture engagée au moment où le/les clients prennent place à votre comptoir. Soyez souriant(e) et n'hésitez pas à leur serrer la main. Commencez par un sincère et chaleureux « Bonjour madame », « Bonjour monsieur », ou avec leur nom si vous le connaissez afin de personnaliser ces premiers mots de bienvenue, prononcées de préférence debout. Si vous le pouvez, proposez ensuite à vos clients une boisson -café, thé, eau ou jus de fruit- avant de rentrer dans le vif du sujet par une phrase d'accroche.

4- Connaître le profil de vos clients

Si votre client a pris rendez-vous, replongez-vous rapidement avant son arrivée dans son profil afin de vous remémorer la composition de sa famille, ses préférences et son historique d'achat ce qui vous permettra de mieux orienter vos nouvelles propositions de voyages. Grâce aux informations dont vous disposez vous pourrez aussi adresser un mail de remerciement à votre clients à l'issue de cette rencontre. Ce message pourra contenir les éléments du dossier ou de la proposition de voyage faite durant ce rendez-vous.

5- Instaurer une relation de confiance

Le fait d'avoir une bonne relation commerciale avec vos clients conduira à une meilleure écoute de vos conseils et propositions de vacances, et donc à accroître le processus d'achat. Cette confiance et cette bonne expérience générera des avis positifs donnés oralement à leur entourage ou via les réseaux sociaux. De quoi renforcer votre image et réputation locale. Et vous apporter de nouveaux clients !

Au final, il est donc crucial de ne pas ignorer un client qui pénètre dans votre agence et de lui réserver le meilleur accueil possible. On conseille souvent d'accueillir ses clients comme s'ils étaient des amis de longue date. Un client bien reçu conservera une bonne expérience de son passage dans votre boutique et sera davantage enclin à y revenir et, surtout, à y réserver ses vacances. C'est ainsi un élément clé de la fidélisation.

La bible de l'accueil client

Afnor Editions a consacré un livre à « L'accueil client » dans sa série 100 Questions pour comprendre et agir. Le livre traite également des questions de l'accueil téléphonique, de l'accueil sur le web... De quoi mettre en place une politique d'accueil réussie.