

MANUEL DE RÉFÉRENCE



POUR LES RESPONSABLES DE BOUTIQUE ET LES VENDEURS

Partie 2

**UNE APPROCHE PERSONNALISÉE DU CLIENT
ESSENTIELLE DANS L'UNIVERS DU LUXE**

1. Accueillir chaleureusement le Client pour créer une ambiance favorable
2. Se Synchroniser avec le Client pour établir une relation de confiance
3. Reconnaître le profil du Client pour personnaliser la vente
4. Découvrir les besoins du Client pour proposer les bons articles
5. Comprendre les motivations d'achat du Client pour argumenter efficacement
6. S'adapter en cas d'affluence pour ne négliger aucun Client
7. Gérer les situations délicates avec tact pour désamorcer les « crises »
8. Fidéliser le Client et terminer la vente sur une note positive