

Comment améliorer l'accueil client en magasin ? En quoi consiste l'accueil client ? Quelles techniques mettre en pratique en vue d'améliorer l'accueil de vos clients en boutique ?

Une fois le pas de votre boutique franchi, vous aurez seulement quelques secondes pour engager une relation commerciale et convaincre vos clients potentiels. C'est **votre accueil** qui fera toute la différence, et cet exercice ne s'improvise pas.

L'accueil client en magasin est aussi un critère déterminant du processus de **fidélisation** de votre clientèle. Dans une économie de plus en plus concurrencée par le e-commerce, l'accueil client est un atout que les boutiques en dur doivent savoir cultiver.

Bien accueillir un client est un **exercice délicat** : être trop avenant ou intrusif pourrait aboutir à l'effet inverse de celui escompté...

Voici quelques astuces en vue de vous aider à améliorer l'accueil client en magasin.

Améliorer l'accueil client en magasin : 10 pistes.

Il existe de nombreuses façons d'optimiser l'expérience d'achat dans votre boutique ; voyons les principales **techniques d'amélioration de la phase d'accueil client en magasin**.

1) Placez le client au centre.

Votre boutique, son contenu et son **merchandising** doivent avant tout être pensés **pour votre clientèle et non pour vous et votre offre**. Vous devez donc penser client avant de penser produit. Cela implique de connaître précisément les attentes de votre clientèle : ses besoins évidents (utilité, praticité), mais aussi ses besoins de sécurité, d'appartenance, d'estime de soi ou de réalisation.

Par exemple, est-ce qu'une femme qui pousse la porte d'une boutique de lingerie recherche des sous-vêtements ou bien une meilleure estime de soi ? Est-ce qu'un cadre supérieur qui entre dans un magasin de téléphonie recherche un téléphone ou une certaine reconnaissance sociale ?

Lorsqu'un client franchit la porte d'un magasin, il doit se sentir à l'aise, compris et même "aimé" ; il doit trouver une atmosphère plaisante qui semble s'adresser directement à lui.

Pour arriver à placer le client au centre, vous pouvez par exemple travailler l'étude de vos profils de **persona** (cliquez pour en savoir plus).

2) Personnalisez la relation client.

Vos clients réguliers apprécient que l'on se souvienne d'eux. Faites en sorte de vous souvenir de leur nom, de leurs caractéristiques et de leurs attentes. Vous devez pour cela enrichir régulièrement votre **fichier client** et réviser vos connaissances.

Accueillir vos clients avec cette attention particulière leur donnera le sentiment d'être vraiment privilégiés.

3) Soignez votre communication et votre image.

Votre image doit être cohérente sur tous vos canaux de communication, y compris en magasin.

La décoration de votre boutique, vos couleurs et les uniformes de vos vendeurs doivent concorder

pour offrir une harmonie visuelle. Cela permettra aux clients d'identifier rapidement les personnes auxquelles s'adresser.

L'image que vous transmettez passe aussi par la **communication verbale et non verbale**.

4) Mettez sur les qualités relationnelles de vos vendeurs.

Améliorer l'accueil client en magasin passe obligatoirement par la **sympathie** et la **courtoisie**. Attention toutefois à ne pas tomber dans une forme de familiarité excessive. Vos équipes doivent se montrer avenantes et toujours souriantes, tout en respectant une certaine distance afin de ne pas entrer dans la "bulle" du client. **Formez votre personnel à cela.**

5) Soyez disponible et positif.

Laissez de côté ce que vous êtes en train de faire et **montrez à votre clientèle que vous êtes disposé à l'accueillir** et ravi de l'accompagner dans sa démarche de prise d'information et d'achat. En cas de file d'attente, ayez un mot rassurant pour chaque personne afin de donner envie de patienter. Ne montrez jamais votre stress, restez calme et positif en toutes circonstances.

6) Adaptez-vous à vos clients.

Chacun de vos clients a des attentes spécifiques. Pour offrir une expérience d'achat personnalisée, découvrez quels sont les besoins de votre client et adaptez-vous en conséquence, tout en restant dans le cadre de votre offre globale. Cela représentera certes un investissement en temps, mais qui pourrait être très vite rentabilisé.

7) Sachez anticiper les attentes.

Par l'expérience et l'observation, il vous sera de plus en plus aisé d'anticiper les attentes de votre clientèle. Vous pourrez naturellement **segmenter la clientèle** en différents groupes homogènes et adapter votre offre en conséquence, ce qui accroîtra automatiquement la satisfaction client, tout en vous permettant de mieux vous organiser.

Faites preuve d'initiative et montrez ainsi à votre **client** que vous êtes le professionnel qu'il lui faut.

8) Soyez généreux.

Tout le monde apprécie les petites attentions, surtout lorsqu'on ne s'y attend pas. Offrez une boisson chaude à vos clients qui patientent. Portez attention aux enfants qui s'impatientent en leur proposant des activités. Offrez de l'eau aux animaux de compagnie.

Si vous travaillez dans le secteur haut de gamme, pourquoi ne pas proposer un service gratuit de livraison à domicile pour des achats du jour conséquents ?

9) La méthode SBAM.

Cette pratique peut sembler quelque peu éculée et pourtant elle est toujours aussi efficace et d'actualité.

Le SBAM, comprendre *Sourire - Bonjour - Au revoir - Merci*, reste la base de l'accueil client !

10) Développez une connaissance parfaite de vos produits.

Cela semble évident, mais vous et vos équipes devez connaître votre point de vente sur le bout des doigts.

Qu'il s'agisse des prix, des caractéristiques produits ou des emplacements vous devez être en mesure de renseigner vos clients sans hésitation.

Au final, l'amélioration de l'accueil client passe par une adaptation constante à votre clientèle et à ses besoins. L'expérience par la pratique, complétée par des formations, vous aideront à faire mieux.

Des outils Excel pour votre entreprise (gratuit).

WikiCréa met à votre disposition des outils Excel gratuits pour créer et gérer votre entreprise :

- modèle de plan financier : [cliquez ici](#)
- facturier permettant d'établir devis et factures : [cliquez ici pour y accéder.](#)
- modèle de suivi de trésorerie : [cliquez ici pour y accéder.](#)

Voir aussi nos articles :

- [Construire un discours commercial efficace en 4 étapes](#)
- [Comment attirer plus de clients dans son magasin? 42 idées](#)
- [Comment fidéliser ses clients ? 10 conseils essentiels](#)