

# L'APPROCHE CLIENT

## 1. Accueillir le visiteur

- ✓ Prendre contact avec le client.



## 2. Cerner le **besoin** du visiteur

- ✓ Écouter et découvrir son besoin.



## 3. Résumer le besoin du visiteur



## 4. Répondre au besoin du visiteur

- ✓ Proposer des produits et des services en réponse à son besoin;
- ✓ Préciser les avantages;
- ✓ Proposer différentes options en fonction des intérêts;
- ✓ Référer au besoin;
- ✓ Mettre tout son enthousiasme.

## 5. Soutenir l'information donnée au visiteur

- ✓ Remettre une documentation pertinente;
- ✓ Expliquer son contenu et son mode d'utilisation.



## 6. Promouvoir des produits ou des expériences complémentaires incitant le visiteur à prolonger son séjour ou à revenir

- ✓ Attraits situés à proximité;
- ✓ Attraits similaires (jardins, etc.).



## 7. Conclure l'acte d'information

- ✓ Réservation d'hôtels et/ou services;
- ✓ Vente de cartes;
- ✓ S'assurer que le client possède tous les renseignements dont il a besoin.



## 8. Remercier et saluer le client

- ✓ Demander de signer le livre des visiteurs.

*Merci!*



Bon séjour!

Créez le WOW!

