

IV. Accueil, information et orientation des clients

1. **Service client** : Ensemble des activités visant à répondre aux besoins et aux demandes des clients.
2. **Accueil** : Action de recevoir et de saluer les clients lorsqu'ils entrent dans le magasin.
3. **Orientation** : Fournir des indications et des directions aux clients pour trouver les produits ou les services qu'ils recherchent.
4. **Assistance** : Aider les clients à trouver des produits spécifiques ou à répondre à leurs questions.
5. **Conseil** : Fournir des recommandations et des suggestions aux clients sur les produits ou les services qui répondent à leurs besoins.
6. **Écoute active** : Technique de communication consistant à écouter attentivement les clients pour comprendre leurs besoins et leurs préoccupations.
7. **Politique de satisfaction client** : Ensemble des règles et des procédures mises en place pour garantir la satisfaction des clients.
8. **Feedback** : Retours d'information des clients sur leur expérience d'achat et sur les services fournis.
9. **Réclamation** : Demande ou plainte d'un client concernant un produit ou un service.
10. **Gestion des plaintes** : Processus de traitement des réclamations des clients pour résoudre les problèmes de manière satisfaisante.
11. **Prise en charge** : Action de prendre en charge un client dès son arrivée pour répondre à ses besoins.
12. **Carte de fidélité** : Programme de fidélité offrant des avantages aux clients réguliers, comme des réductions ou des points de récompense.
13. **PLV (Publicité sur le Lieu de Vente)** : Supports publicitaires tels que les affiches ou les présentoirs utilisés pour promouvoir des produits ou des offres spéciales en magasin.
14. **Offres promotionnelles** : Réductions, cadeaux ou autres incitations offerts aux clients pour stimuler les ventes.
15. **Formation du personnel** : Programme de formation destiné à équiper les employés des compétences nécessaires pour offrir un excellent service client.
16. **Gestion de la file d'attente** : Organisation efficace des clients en attente pour réduire les temps d'attente et améliorer l'expérience d'achat.
17. **Évaluation de la satisfaction client** : Processus de collecte et d'analyse des retours d'information des clients pour mesurer leur satisfaction.
18. **Réponse aux objections** : Techniques de communication utilisées pour surmonter les réserves ou les hésitations des clients concernant un produit ou un service.
19. **Hotline** : Service téléphonique dédié aux clients pour obtenir de l'aide ou des informations supplémentaires.
20. **FAQ (Foire Aux Questions)** : Liste de questions fréquemment posées par les clients avec leurs réponses, souvent disponible en ligne ou dans le magasin pour fournir des informations supplémentaires.