

Mémo & Bonnes Pratiques

Transition vers le paiement sans chèque

À retenir

- QUAND : Depuis début 2026, les chèques ne sont plus acceptés.
- POURQUOI : Simplifier, sécuriser et fluidifier les paiements.
- MESSAGE CLÉ : « On simplifie nos paiements pour que ce soit plus rapide et plus sûr. »
- POSTURE DECATHLON : Positive, orientée solution, bienveillante et claire.

Les solutions

- PARTICULIERS : Carte bancaire – Espèces – Cartes cadeaux – Paiement 3x/4x sans frais.
- PROFESSIONNELS : Compte Decathlon Pro (virement, facturation simplifiée, suivi en ligne).

Les postures essentielles

- Verbale : Utiliser un langage positif — « On simplifie les paiements. »
- Non verbale : Sourire, regard franc, posture ouverte.
- Vocale : Ton calme et confiant, rythme régulier.

Les mots qui apaisent

- À ÉVITER : « C'est la règle. » — « On ne peut plus. » — « C'est comme ça. »
- À DIRE : « C'est pour simplifier vos paiements. » — « Voici les solutions disponibles. » — « Bonne nouvelle, c'est encore plus rapide maintenant. »

Les 3 cas clients

- Client fidèle : Patience et pédagogie.
- Client pressé : Clarté et rapidité.
- Client professionnel : Orientation solution (Decathlon Pro).

Les réflexes terrain

-

Écouter avant de répondre.

- Expliquer le pourquoi du changement.
- Utiliser des mots positifs.
- Éviter la lassitude, la justification ou les débats inutiles.

Document interne – usage exclusif Decathlon France – ne pas diffuser.