Saluer les clients

Chaque client est salué **immédiatement** – que ce soit par un contact visuel, une mimique amicale, un signe de tête ou un signe de la main. Le visage et la voix sont amicaux :
Bonjour ou bonsoir ! Que puis-je faire pour vous ?

Les touristes étrangers sont salués en anglais ou tout au moins en haut allemand :
Welcome! Good morning! Good afternoon! Good evening!

Sauf lorsqu'il s'agit d'enfants (jusqu'à 14 ans environ), de connaissances et d'amis, les clients sont d'abord vouvoyés. Dans la mesure du possible, s'adresser au client par **son nom** (voir abonnement, carte de crédit) et répéter celui-ci au moment de prendre congé.

Clients qui n'attendent pas leur tour

Au client qui se trouve directement devant moi :

Excusez-moi – puis-je vous interrompre brièvement ?

Au client qui n'attend pas son tour :

Bonjour – que puis-je faire pour vous ?

(Ev.) Informer le client rapidement ; si la consultation devait durer trop longtemps :

Puis-je vous demander d'attendre un petit moment ? Merci !

Au client qui se trouve devant moi : ***Merci. Où en étions-nous ?*** ***(ou similaire)***

Enfant placé dans le « mauvais groupe »

Je comprends votre demande. Essayez également de nous comprendre : nous n'aimerions pas surmener l'enfant, car il perdrait le plaisir de skier. En cas de doute, nous préférons donc placer l'enfant dans un groupe un peu moins avancé.

Je m'en occupe. Comment s'appelle votre enfant ? Qui est son professeur de ski ? Nous allons vous appeler.

Encourager le client à réagir et à faire une recommandation

Alors, êtes-vous satisfait de nos services ?

Y a-t-il un élément que nous pourrions améliorer ou modifier ?

Alors je me réjouis de vous voir revenir et faire une recommandation.

Lorsque quelque chose n'a (peut-être) pas fonctionné chez nous

Merci de m'en faire part… Ev. ***Je suis désolé !*** Ev. ***Je vous comprends…*** (ou similaire)

Je m'en occupe.

(Ev.) ***Puis-je me présenter ? Mon nom est Jean Ducommun. Et quel est votre nom s'il vous plaît ?***

(Ev.) ***Que s'est-il passé exactement ? Quand ? Où ? Qui ? Comment ?***

(Ev.) ***Qu'attendez-vous à présent de moi / de nous ? Souhaiteriez-vous que nous prenions contact avec vous ?***

(Ev.) ***Pouvons-nous vous joindre par téléphone ?***

Alors tout est réglé, ou puis-je encore vous être utile ?

Réservé à un usage interne

Au téléphone

Laisser sonner deux fois. Si nécessaire, interrompre l'hôte qui est devant moi (« Excusez-moi ! »). En cas d'affluence, enclencher le répondeur :

MONTANIOLA Skischool – mon nom est … (nom de famille)

Excusez-moi, je n'ai pas compris votre nom! Excuse me I did not get your name…

Bonjour Monsieur, que puis-je faire pour vous ? Volontiers, je m'en occupe immédiatement…

Etes-vous toujours à l'appareil ? (Ev.) ***Merci de votre patience.***

…Nous allons vous rappeler – pourriez-vous me laisser votre numéro de téléphone, s'il vous plaît ? Please leave us your number and we will get back to you!

Merci de votre appel et bonne journée !

Vente

1. Relation client (inscrire sur un bloc-notes et vérifier éventuellement les données sur le client dans le système) :

Mon nom est… (nom de famille). Quel est votre nom, s'il vous plaît ?

Etes-vous déjà venu chez nous ?

Pouvons-nous vous joindre par téléphone, pour rester en contact ? (Peut également être demandé plus tard.)

2. Se renseigner sur la demande :

Quand…? Combien de temps…? Combien de personnes ? Quel âge ont-elles ?

Ski ? Snowboard ? Freestyle ?

Niveau débutant ? Moyen ? Avancé ?

(Ev.) ***Savez-vous freiner ? Savez-vous prendre un téléski ?***

(Ev.) ***Quelles pistes avez-vous déjà descendues ?***

(Ev.) ***Dans quelle langue souhaitez-vous prendre des leçons ?***

3. Emettre une recommandation

(Ev.) ***Parlons d'abord de votre aîné / de vous.*** (ou similaire)

Souhaitez-vous améliorer votre style de sorte que chacun pense : « Ah, quelle allure ! » ? (ou similaire)

Souhaitez-vous vous sentir plus sûr à ski et bien connaître la région ?

Alors je vous recommande… (recommander l'offre la plus onéreuse d'abord)

4. Tentative de conclure

Qu'en pensez-vous ? Cela vous plaît-il ? (ou similaire) ***Alors je réserve ?***

5 Ev. convenir de la suite de la démarche :

Réfléchissez-y en toute tranquillité. Voici la liste des tarifs, ainsi que d'autres informations. Il vous suffit de passer ou de nous appeler. Merci beaucoup et à bientôt !

Si vous ne reprenez pas contact avec nous, pourrions-nous vous appeler pour vous poser quelques questions ?

Se lever, remettre un prospectus, établir un contact visuel avec le prochain client : ***Bonjour, etc.***

Réservé à un usage interne