

Les habitudes de consommation des mes clients

Outil pratique *Vente et service à la clientèle*

Pour mieux les connaître, répondez aux questions suivantes avec un client type en tête.

Combien de fois vient-il dans mon commerce chaque semaine ?

Quand vient-il dans mon commerce ?

Quel est le montant moyen de son achat ?

Quel est son produit préféré ? Qu'est-ce qu'il aime le plus, qu'est-ce qu'il aime le moins ?

Pourquoi achète-t-il ce produit ?

Est-ce lui qui prend la décision d'achat ?

Détail Formation
... Votre système D

www.detailformation.com/boiteaoutils

514 899-9555 ▪ 1 888 822-5555
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec
Reproduction permise avec
citation de la source



Les habitudes de consommation des mes clients

Outil pratique *Vente et service à la clientèle*

A part le produit, est-il sensible :

- au prix

- au service

- à l'ambiance

A-t-il des goûts particuliers ?

Va-t-il magasiner chez un concurrent ?

Va-t-il magasiner dans une autre ville ?

Comment se déplace-t-il ?

Détail Formation
... Votre système D

www.detailformation.com/boiteaoutils

514 899-9555 ▪ 1 888 822-5555
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec
Reproduction permise avec
citation de la source

