# LES RÈGLES D'OR POUR TRANSFORMER LE PÉPIN EN PÉPITE®

ACCUEILLIR LE CLIENT
~~COMME LE SUIVANT~~
COMME SON PROCHAIN

ÊTRE CHALEUREUX ET RESPECTER
LE RESSENTI DU CLIENT

**Écouter avec bienveillance**
(C'EST DÉJÀ RÉPONDRE!)

RECEVOIR L'ANGOISSE ET TRANSMETTRE DE LA CONFIANCE

**SE METTRE DANS LA PEAU DU CLIENT**
ET ÉVITER LE JARGON

RESTER AUTHENTIQUE ET GÉNÉRER DE L'ÉMOTION... SANS EN FAIRE TROP

**Se rappeler que l'on est tous le client de quelqu'un** //// Être proACTIF et réACTIF

>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>> (Savoir) DIRE MERCI

RECONNAÎTRE SES ERREURS ET LES TRANSFORMER

**FAIRE SOURIRE ET FAIRE PLAISIR**

**SAISIR TOUTES LES OCCASIONS D'ENCHANTER (ET IMPROVISER)**

//////// CULTIVER L'ENVIE D'AVOIR ENVIE ////////

**HONORER - SES - PROMESSES**

SERVIR DE SON MIEUX

**Lâcher prise et** *savoir sortir du cadre!*

amarc

WWW.AMARC.ASSO.FR

affiche-avec-adresse-mail-V2.indd 1 02/03/2020 11:57