



L'EXPÉRIENCE CLIENT

Checklist



1. Avant la prestation : Attirer et donner envie

Se positionner sur l'émotion et l'authenticité :

- Pourquoi les visiteurs choisissent-ils votre région ? (Nature, patrimoine, gastronomie, artisanat).
- Réfléchir à l'émotion que vous voulez transmettre (ex : immersion, convivialité, découverte, déconnexion).
- Identifier un "atout clé" de votre prestation à mettre en avant.

Fluidifier l'accès à votre offre :

- Site internet : informations claires, photos professionnelles, messages engageants.
- Référencement local et partenariats (OT, influenceurs régionaux).

Promettre ce que vous pouvez tenir (et un peu plus) :

- Quelles sont les attentes réalistes et irréalistes des clients.
- L'importance de ne pas survendre et d'intégrer des surprises dans l'offre.

2. Pendant la prestation : Offrir une expérience client mémorable

Objectif principal : Dépasser les attentes du client à travers des détails soigneusement orchestrés.

Soigner l'accueil pour marquer les esprits :

- Techniques pour personnaliser l'accueil (mémorisation des noms, offrir un cadeau d'arrivée comme un produit local ou une anecdote).
- Créer une atmosphère chaleureuse dès la première interaction (musique d'ambiance, décor, sourire sincère).
- Importance du langage verbal et non verbal.

Créer des moments d'enchantement mémorables :

Les 3 principes clés d'un moment "Waouh" :

- Simplicité : Des petites attentions faciles à intégrer (ex : un mot manuscrit, une boisson offerte).
- Surprise : Casser la routine (ex : organiser une mini-démonstration ou une découverte impromptue d'un produit).
- Valeur ajoutée locale : Partager une histoire unique ou une tradition liée au territoire.

Exemples adaptés aux métiers :

- Musée : Inviter à un "coup de cœur" inattendu d'un guide, comme un objet rarement exposé.
- Hébergement : Proposer une activité exclusive en partenariat avec un artisan ou producteur local (ex : visite privée ou dégustation).
- Restaurant : Servir un amuse-bouche surprise en expliquant son origine régionale.
- Artisan : Offrir une petite démonstration interactive pour impliquer les visiteurs (ex : essai ou test d'un produit).

2. Pendant la prestation : Offrir une expérience client mémorable

Objectif principal : Dépasser les attentes du client à travers des détails soigneusement orchestrés.

Gérer les aléas avec tact et proactivité

- Adopter une attitude proactive : prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent.
- Points clés pour répondre à une insatisfaction :
 - Écouter activement sans interrompre.
 - Exprimer de l'empathie ("Je comprends votre déception").
 - Proposer une solution immédiatement réalisable et, si possible, offrir un geste supplémentaire.

S'entraîner à résoudre un problème courant (ex : retard, désagrément matériel).

3. Après la prestation : Capitaliser sur l'expérience vécue

Demander un feedback engageant :

- Inciter les avis de manière originale et facilité (tableau d'émotions à cocher, QR code pour donner un avis avec promesse d'une surprise, lien cliquable dans un email).
- Réutiliser les retours clients pour valoriser votre offre (témoignages, photos partagées sur les réseaux sociaux, section dédiée dans votre site internet).

Créer des liens durables :

- Envoyer un email personnalisé avec des remerciements et une invitation à revenir (avec code promo ou bonus).
- Proposer de s'abonner à une newsletter pour recevoir des recommandations ou actualités locales.
- Envoyer un mail personnalisé pour les anniversaires, voeux

Construire une communauté d'ambassadeurs :

- Transformer un client satisfait en prescripteur (offre de parrainage ou encouragement à partager sur les réseaux).

A VOUS DE JOUER

Mettez en application, testez et améliorez ;-)

Embarquez vos équipes et vos partenaires dans la démarche

Et venez me partager ce que vous avez mis en place.

pour me retrouver

www.linkedin.com/in/veroniquevernat/
insta @manoirdelamanantie et
[@veronique.lancetoi](https://www.instagram.com/veronique.lancetoi)