



## Les incontournables pour optimiser votre présence au Salon

<b>1-Fixez-vous des objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fixez-vous un objectif quotidien, par exemple en matière de nombre de rendez-vous, de volume de dépliants distribués, d'adresses de courriel obtenues ou de coupons de tirage remplis.</li> </ul>	<b>2-Identifiez chaque membre du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Employé motivé, dynamique, responsable, sociable.</li> <li>Employé qui connaît l'entreprise et ses services.</li> <li>Employé qui fait preuve de professionnalisme et représente bien l'entreprise.</li> </ul>
<b>3-Organisez votre kiosque</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dotez-vous d'une trousse d'urgence (numéros de téléphone de personnes-ressources, détachant instantané Tide to go, stylo, etc.).</li> <li>Munissez-vous d'un plan du site et positionnez les endroits stratégiques (toilettes, sorties, le comptoir du service à la clientèle, le kiosque de vos concurrents, etc.).</li> <li>Apportez un agenda pour noter les rendez-vous.</li> <li>Élaborez un horaire qui comprend des pauses.</li> <li>Apportez des cartes de visite.</li> <li>Assurez-vous de posséder le matériel nécessaire pour maintenir le kiosque propre, ordonné et dégagé.</li> </ul>	<b>4-Préparez votre personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentez le rôle et les responsabilités du personnel.</li> <li>Révissez les produits et les services offerts.</li> <li>Présentez les offres spéciales pour le Salon.</li> <li>Communiquez vos objectifs afin d'accroître l'engagement du personnel.</li> <li>Portez une tenue vestimentaire appropriée et confortable.</li> <li>Conseillez aux membres de votre personnel d'apporter deux paires de chaussures.</li> <li>Faites-leur savoir qu'il est interdit de manger ou de boire dans le kiosque.</li> </ul>
<b>5-Accueillez les visiteurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soyez le premier à les saluer avec le sourire.</li> <li>Évitez les expressions familières et le tutoiement.</li> <li>Demeurez debout, en gardant une posture droite et les bras décroisés.</li> <li>Présentez-vous.</li> <li>Mémorisez le nom du client et répétez-le à deux reprises durant la conversation.</li> <li>Offrez une poignée de main ferme et respectueuse.</li> <li>Manifestez votre enthousiasme.</li> </ul>	<b>6-Recrutez les prospects</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifiez la clientèle ciblée.</li> <li>Développez des questions d'introduction et un scénario de présentation de l'entreprise.</li> <li>Formez le personnel.</li> <li>Remettez aux clients potentiels un dépliant et/ou un article promotionnel.</li> <li>Organisez une offre promotionnelle et/ou un concours pour attirer les visiteurs à votre kiosque.</li> <li>Posez des questions et soyez à l'écoute.</li> </ul>
<b>7-Gérez les situations particulières</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soyez attentif aux clients (anciens comme actuels) insatisfaits.</li> <li>Acceptez les refus.</li> <li>Dans les périodes de pointe, assurez-vous de bien gérer votre temps avec les clients afin de tirer le meilleur parti de l'affluence.</li> </ul>	<b>8-Évaluez le rendement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la fin de chaque journée, procédez à une évaluation de votre rendement.</li> <li>Effectuez les ajustements nécessaires.</li> <li>Soulignez les beaux coups.</li> <li>Prévoyez une étude rétrospective avec le personnel une fois le Salon terminé.</li> </ul>

