

## 4 Apporter aux clients : conseil, transparence, assistance et service

### Définition

Que l'on soit commerçant, artisan, industriel ou profession libérale, nous apportons tous un service à nos clients. Dans l'optique du développement durable, ces services doivent être de qualité et transparents.

### Objectifs

- Etablir des relations durables avec les clients.
- Former et fidéliser le personnel à la relation clients.
- Améliorer les services rendus aux clients.



### Pistes d'action

- Questionner régulièrement vos clients sur leurs satisfactions et leurs attentes.
- Editer un guide des bonnes pratiques de l'entreprise à l'attention des clients, clair et évaluable.
- Proposer un intéressement au personnel commercial, basé sur la satisfaction et le retour client.
- Proposer un service après-vente supérieur, « plus-disant » par rapport aux usages du secteur.
- Former le personnel commercial sur les produits et les services, leurs caractéristiques environnementales et leurs bénéfices au regard du développement durable.

### Curseurs de performance

> Turn-over du personnel commercial et du service après-vente.

