Gestion complète du processus client

Gestion complète du processus client, de l'accueil initial à la facturation finale.

Cette procédure est essentielle pour assurer la satisfaction de vos clients et la réussite de votre entreprise. Chaque étape, est importante dans la création d'une expérience client réussie.

1. Accueil de votre client

- Accueillez votre client chaleureusement dès son entrée dans la bijouterie ;
- Adoptez une posture ouverte et un sourire sincère ;
- Saluez-le poliment : « Bonjour Madame/Monsieur, bienvenue dans notre bijouterie. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ? ».

2. Écoute active et analyse des besoins

- Écoutez attentivement la demande de votre client ;
- Posez des questions pertinentes pour clarifier ses attentes :
    - « Quel type de bijou recherchez-vous ? »
    - « Avez-vous une occasion particulière en tête ? »
    - « Avez-vous des préférences en termes de matériaux ou de pierres ? »
- Prenez des notes détaillées pour ne rien oublier.

3. Présentation des options

- En fonction des informations recueillies, présentez une sélection de bijoux correspondant aux critères de votre client ;
- Expliquez les caractéristiques de chaque pièce (matériaux, carats, origine des pierres, etc.) ;
- Si votre client souhaite une création sur mesure, discutez des possibilités de design et montrez des exemples de réalisations précédentes.

4. Établissement du devis

- Une fois que votre client a fait son choix ou défini ses souhaits pour une création sur mesure, passez à l'établissement du devis ;
- **Éléments à inclure dans le devis :**
    - Description détaillée du bijou (type, matériaux, pierres, taille, poids) ;
    - Prix des matériaux ;
    - Coût de la main-d'œuvre ;
    - Délai de réalisation ;
    - Conditions de paiement ;
    - ***Durée de validité du devis***.
- Utilisez un logiciel professionnel pour générer un devis clair et précis (Excel, Banana, autre) ;
- Expliquez chaque élément du devis au client pour assurer une totale transparence.

5. Négociation et ajustements

- Soyez prêt à répondre aux questions de votre client concernant le devis ;
- Si nécessaire, proposez des alternatives pour ajuster le prix (changement de matériaux, de pierres, etc.) ;
- Restez flexible tout en maintenant la qualité et la rentabilité du projet.

6. Validation du devis

- Une fois que votre client est satisfait du devis, demandez-lui une validation formelle ;
- ***Faites signer le devis par votre client ;***
- Expliquez les prochaines étapes du processus.

7. Acompte et planification

- Collectez un acompte selon vos conditions (généralement 30% à 50% du montant total) ;
- Planifiez la réalisation du bijou dans votre agenda de production ;
- Confirmez le délai de livraison au client.

8. Réalisation du bijou

- Suivez scrupuleusement les spécifications du devis lors de la création du bijou ;
- Effectuez des contrôles qualité rigoureux à chaque étape de la fabrication.

9. Contrôle final et préparation de la facture

- Vérifiez que le bijou fini correspond exactement au devis validé ;
- Préparez la facture finale, qui doit inclure :
  - Numéro de facture unique ;
  - ***Date d'émission ;***
  - ***Coordonnées*** complètes de votre client **et** de la bijouterie ;
  - Description ***détaillée*** du bijou ;
  - ***Prix total (TTC et HT) ;***
  - Montant de l'acompte déjà versé ;
  - ***Solde à payer ;***
  - Conditions de paiement ;
  - Mentions légales obligatoires.

10. Livraison et paiement

- Contactez votre client pour l'informer que son bijou est prêt ;
- Lors de la remise du bijou, présentez-le dans un bel écrin ;
- Expliquez les caractéristiques du bijou et les éventuels certificats associés ;
- Remettez la facture au client et procédez au paiement du solde.

11. Service après-vente

- Informez votre client des conditions de garantie et d'entretien du bijou ;
- Proposez un service, par exemple, un nettoyage gratuit dans les mois suivant l'achat ;
- Invitez votre client à revenir pour tout besoin futur.

Cette procédure permet d'assurer une relation de ***confiance*** ***durable***.

Rappelez-vous que chaque interaction est une opportunité de démontrer votre professionnalisme et votre passion pour la bijouterie.