

Relecture de L'IMPULSION®



Parce que
cela compte

Le Dernier Regard®
(Ce que le client voit en repartant)



Terme®

Le Dernier Regard® désigne ce que le client aperçoit, ressent ou retient au moment de quitter un lieu.

**Ce n'est pas seulement la fin de sa visite.
C'est souvent l'image qu'il emporte avec lui.**



L'apport à votre lieu

**Un client peut avoir bien mangé, bien acheté
ou passé un bon moment.**

**Mais s'il sort par une entrée négligée,
devant une poubelle pleine, une table non
débarassée, une vitre sale ou une équipe
qui ne le regarde plus, le souvenir peut
s'abîmer.**

**Le Dernier Regard® aide le patron à penser
la sortie du client comme un moment
important, au même titre que l'accueil.**



Astuce

Prenez deux minutes et sortez de votre établissement comme un client.

Regardez ce que vous voyez en partant : la porte, la vitrine, le comptoir, les tables proches de la sortie, la terrasse, le trottoir, le sourire ou l'absence de regard de l'équipe.

Ce dernier instant peut confirmer la qualité du lieu ou la fragiliser.



Ce que
L'Impulsion®
a prévu

L'Impulsion® prévoit des repères simples pour aider le patron à contrôler les derniers points visibles avant le départ du client.

Vérification de l'entrée, sortie du lieu, tables proches de la porte, terrasse, comptoir, regard de l'équipe, mot de départ, impression laissée.

L'objectif est de transformer la sortie en moment de qualité, pas seulement en fin de service.



À transmettre
à l'équipe

Aujourd'hui, au départ d'un client, on prend une seconde pour le regarder, le saluer et vérifier que la zone de sortie reste propre et accueillante.

Merci à tous de garder cette attention jusqu'au dernier instant.

	Un lieu ne se termine pas au moment où le client paie.

Il se termine dans l'image qu'il emporte en sortant.