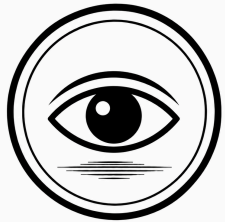


Relecture de L'IMPULSION®



Parce que
cela compte

Le Premier Regard®
(Ce que le client voit avant tout le reste)



Terme®

Le Premier Regard® désigne l'impression que se fait un client dans les premières secondes qui suivent sa découverte du lieu.

Avant même de goûter un plat, de boire un café ou de rencontrer l'équipe, le client observe déjà :

- **la façade ;**
- **la propreté ;**
- **la lumière ;**
- **les détails ;**
- **l'ambiance générale.**

--	--



L'apport à votre lieu

Le Premier Regard® influence fortement la suite de l'expérience.

Un lieu soigné inspire confiance.

Un lieu négligé oblige ensuite l'équipe à rattraper une mauvaise première impression.

Quelques secondes suffisent souvent pour donner envie d'entrer ou de repartir.



Astuce

Avant chaque service, regardez les trois premières choses que le client verra en arrivant.

La porte.

L'entrée.

Le premier sourire.

Si ces trois éléments sont soignés, le client commence l'expérience avec confiance.



Ce que
L'Impulsion®
a prévu

L'Impulsion® encourage régulièrement les professionnels à porter un regard neuf sur :

- **leur façade ;**
- **leur enseigne ;**
- **leur vitrine ;**
- **leur terrasse ;**
- **leur éclairage ;**
- **leurs affichages.**

Un détail corrigé aujourd'hui peut améliorer la perception du lieu pendant plusieurs années.



À transmettre
à l'équipe

**Le Premier Regard® ne concerne pas
uniquement le patron.**

**Chaque compagnon participe à l'image du
lieu :**

**tenue ; posture ; accueil ; rangement ;
propreté.**

**Le client observe souvent avant même le
premier échange.**

	<p>Le client découvre votre lieu avant de découvrir votre savoir-faire.</p>
--	--