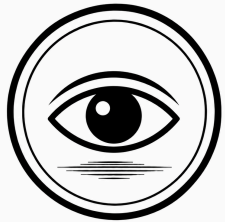


Relecture de L'IMPULSION®



Parce que
cela compte

03 — L'Âme du Lieu® (Ce que les clients ressentent).



Terme®

L'Âme du Lieu® est ce que les clients ressentent sans toujours pouvoir l'expliquer.

Elle ne se voit pas sur une facture, ne s'achète pas et ne se décrète pas.

Elle naît des femmes et des hommes qui font vivre le lieu, des habitués, des attentions, des souvenirs et de l'histoire qui s'y construit jour après jour.



L'apport à votre lieu

Deux établissements peuvent proposer les mêmes produits, au même prix et dans la même rue.

Pourtant, les clients reviendront plus volontiers dans celui où ils se sentent bien.

L'Âme du Lieu® crée l'attachement.

Elle transforme un simple commerce en lieu de vie.

C'est souvent elle que les clients viennent retrouver sans même en avoir conscience.

--	--



Astuce

Observez les clients qui restent quelques minutes de plus après avoir terminé.

Ce ne sont pas toujours les plats ou les boissons qui les retiennent.

C'est souvent l'ambiance, les échanges, les attentions ou le sentiment d'être à leur place.

L'Âme du Lieu® se mesure parfois dans ces quelques minutes supplémentaires.



Ce que
L'Impulsion®
a prévu

**L'Impulsion® aide à identifier les éléments
qui construisent progressivement l'Âme du
Lieu® :**

- les Habitués® ;
- les Noms du Lieu® ;
- l'Élan du Lieu® ;
- les Retours des Gens de la Main® ;
- les attentions portées aux clients ;
- les histoires et souvenirs qui se créent
au fil du temps.



À transmettre
à l'équipe

**L'Âme du Lieu® n'appartient ni au patron ni
à un seul compagnon.**

Elle se construit collectivement.

**Chaque sourire, chaque attention, chaque
geste professionnel contribue à la faire
vivre.**

**L'Âme du Lieu® n'est pas ce que les clients
voient. C'est ce qu'ils ressentent et dont ils
se souviennent.**