

Relecture de L'IMPULSION®



Parce que  
cela compte

**Les Habités®**

**(sont les clients qui reviennent  
régulièrement dans votre établissement.)**



Terme®

**Les Habitues® sont les clients qui choisissent régulièrement de revenir dans votre établissement.**

**Ils ne sont pas forcément ceux qui dépensent le plus.**

**Ils sont souvent ceux qui parlent de vous, qui vous recommandent et qui donnent une âme à votre lieu.**



L'apport à votre lieu

**Un lieu sans habitués est un commerce.  
Un lieu avec des habitués devient un lieu de  
vie.**

**Les habitués créent du lien.**

**Ils rassurent les nouveaux clients.**

**Ils donnent une histoire au lieu.**

**Ils participent à son ambiance sans même  
s'en rendre compte.**



Astuce

Apprenez progressivement les prénoms de vos habitués.

Pas besoin de tout retenir immédiatement.

Commencez par ceux que vous voyez chaque semaine.

Un simple :

« Bonjour Monsieur Michel. »

a souvent plus de valeur qu'une remise commerciale.



Ce que  
L'Impulsion®  
a prévu

Un Tableau des Habitues® pour noter progressivement les prénoms, les habitudes, les dates utiles et les petites attentions à préparer, lorsque le client les communique volontairement.



À transmettre  
à l'équipe

Les habitués appartiennent au lieu.  
Ils n'appartiennent ni au patron ni à un serveur  
particulier.

Quand un habitué entre, pensez à trois choses :  
le saluer, le reconnaître, le remercier.

Merci à tous de faire vivre ce lien.