



“Faire ressentir à nos clients une relation professionnelle, humaine et émotionnelle”



ECOUTE SINCERE

Se connecter à 100% avec son client, en portant une **attention sincère** à sa situation et à ses besoins. Nous sommes **authentiques** et pleinement **disponibles** pour chaque client.



CHALEUR

Adopter une **attitude chaleureuse** et une **énergie rayonnante**. Instaurer un **climat** qui crée de la **proximité** et de la **confiance**.



EMPATHIE

Se mettre à la place du client pour **comprendre** ce qu'il ressent et **reconnaître** ses sentiments et ses émotions (+ et -). Faire ressentir au client qu'il est **compris, entendu et soutenu**.



CONSIDERATION

Reconnaître et mettre en valeur chaque client dans sa singularité. Traiter chaque client avec **respect et équité**, de façon **personnalisée** et **sans jugement**. **Valoriser** l'importance de sa demande.



SUPPLEMENT D'AME

Offrir la touche en **plus, unique et sincère**, qui dépasse les attentes du client et qui transforme une interaction ordinaire en **expérience mémorable** et humaine.

SIMPLICITE - CLARTE - EXPERTISE

Rendre chaque interaction **facile, fluide** et **sans effort** pour le client. Expliquer **clairement**, sans ambiguïté et assurer une **compréhension immédiate**.

Apporter des **réponses justes, maîtrisées** et orienter le client avec **professionnalisme** et **confiance**.