

# L'effet WOW !

**Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.**  
Conférencier et professeur  
Université du Québec à Montréal

T: 514 978-0795  
info@jasminbergeron.com  
Site web : [jasminbergeron.com](http://jasminbergeron.com)



Pour avoir accès au contenu:



# Contenu et vidéos

Le contenu et les vidéos de la conférence (et plus!)  
sont disponibles sur le blog de Jasmin :

<https://jasminbergeron.com/bulletin>

# La base du WOW : Les attentes

La satisfaction d'un client est mesurée par la différence entre ses attentes et sa perception des résultats !

*Une règle d'OR* : Baisser les attentes des clients (raisonnablement) pour mieux les impressionner !

*Ex. : Les délais, les promesses, les prix, votre boîte vocale et les amours 😊*

## Under-promise and over-deliver!

# Une philosophie qui fait WOW!

Remarque et  
mentionne ce que les  
autres font de bien!



- ☺ Voulez-vous doubler l'impact de vos compliments?  
Utilisez « *Parce que* » quand vous complimentez un client

# Une philosophie qui fait WOW!

Les clients se souviennent peu  
de ce que vous avez dit,  
mais ils se souviennent toujours de...  
**comment vous les avez fait se sentir! 😊**

# Un truc de psychologue

Par curiosité, pourquoi êtes-vous en retard?

# Ma philosophie de vente

Mon but n'est pas de vendre...

Mon but est de revendre!

**Après une expérience avec vous,  
qu'est-ce qu'on retient le plus ?**

**La dernière impression!**

Les gens se souviennent surtout de la fin  
d'une expérience

**L'important : Finir fort !**



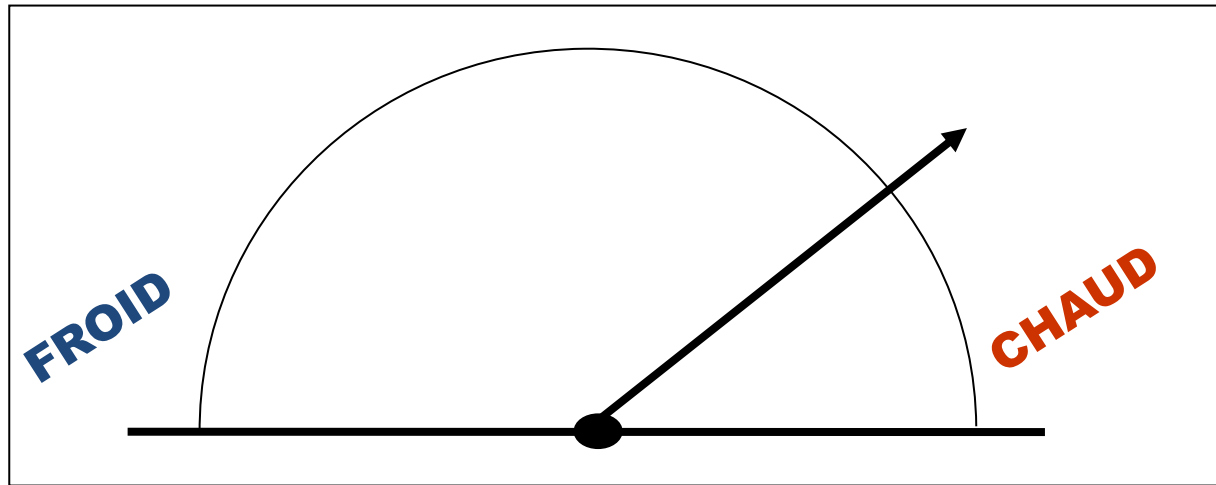
# La dernière impression

## Comment pouvez-vous terminer avec un WOW ?

- ☺ S'assurer de sa satisfaction (et de quoi il est satisfait?)
- ☺ Valoriser le client pour sa démarche  
→ en utilisant « parce que »
- ☺ Rassurer le client (de votre disponibilité)
- ☺ Présenter quelqu'un (ex. : votre gestionnaire)
- ☺ Reconduire le client à la porte (si possible)
- ☺ Finir avec un souhait plus amical et personnalisé
- ☺ Terminer avec le nom de la personne

# Quel est le trait de personnalité qui provoque le plus l'effet WOW?

*Voyons d'abord l'indicateur d'humeur*



**Notre enthousiasme 😊**

Statistique au Québec : Nous sommes attirés par des gens...qui ont du *fun!*

# Comment peut-on rendre quelqu'un de bonne humeur rapidement?

## Comment ça va?

- ✓ FANTASTIQUE!
- ✓ Ça va super bien, on est lundi! 😊

## Un « Bonjour » plus enthousiaste que la moyenne

- ✓ Mon adjointe : « Joyeux matiiiiin » ! 😊

**L'enthousiasme sur votre boîte vocale et dans vos courriels 😊**

**L'extraordinaire Serge Vleminckx 😊** 

# MERCI !!!

Pour des informations ou  
pour d'autres conférences :

**Jasmin Bergeron**

514-978-0795

info@jasminbergeron.com

**jasminbergeron.com**



Suivez-nous sur :

**facebook**

**Linked in**

COLLOQUE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE



toujours  
la bonne  
saison