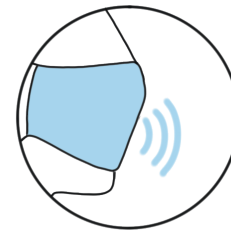


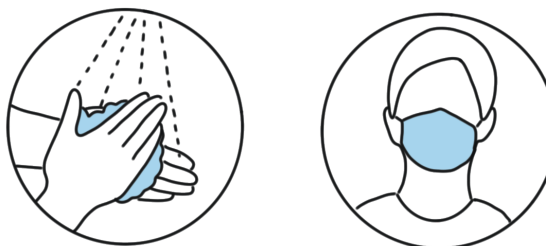
LA POSTURE CORPORELLE

- Les **YEUX** sont très importants, si vous souriez sous le masque ils sourient, cela se voit ils se plissent un peu, le regard s'anime. Maquillés ils sont plus présents.
- Les **MAINS** les **BRAS**, c'est capital, ouverts et légèrement tendus vers le client pour l'accueillir, ils accompagnent le « Bienvenue » évidemment !
- La voix est atténuée par le masque, vous pouvez la monter un peu mais **PARLEZ LENTEMENT ET ARTICULEZ.**



LE PORT DU MASQUE

- A votre arrivée **LAVEZ VOS MAINS** avant de le mettre,
- **CHANGEZ-LE** à mi-journée (si la journée de travail est complète).
- **EVITEZ AU MAXIMUM DE TOUCHER LE MASQUE** une fois en place.
- Toujours **LAVEZ VOS MAINS APRÈS L'AVOIR JETÉ**, ou après l'avoir enlevé (pour par exemple vous moucher) puis remis.



LA PRISE EN CHARGE POUR UNE VENTE

Après le **BONJOUR** personnalisé, enjoué et chaleureux et le **BIENVENUE** :

- 1
 - **LAVEZ VOS MAINS** avec du gel hydroalcoolique devant chaque client avant toute prise en charge
 - **PORTEZ UN PLATEAU** (plus que jamais !) pour maintenir **1 MÈTRE AVEC LE CLIENT**
 - Gestes souples et bonne phrase d'accroche
 - **GARDEZ LA DISTANCE** pour faire seul(e) un choix en vitrine, donc questionnement précis en amont sur la recherche / l'envie du client, indispensable !
 - Si votre client ne porte pas de **MASQUE**, vous pouvez lui en **OFFRIR** un, plutôt que lui interdire l'accès du magasin

- 2
 - Avant l'essayage : la formule «**PERMETTEZ-MOI CETTE PRÉCAUTION POUR VOUS**»
 - **DÉSINFECTEZ** les produits avant et après tout essayage :
 - **SPRAY ANTISEPTIQUE/ALCOOLISÉ** pour les bijoux
 - **LINGETTE** pour les montres ; pour les modèles sur cuir passez une lingette sur le poignet du client ou invitez le à passer les mains et poignets au **GEL HYDROALCOOLIQUE**

- 3
 - Au **PASSAGE EN CAISSE**, si le comptoir est occupé par un collègue et que la distance ne peut être respectée, faites patienter le client sur le ton de la conversation journalière...**JOYEUSE ET/OU AVEC HUMOUR** ! Parlez de l'occasion d'achat, de la fête prochaine... MAIS **PAS DE SUJETS « MAUVAISES NOUVELLES NATIONALES »**

PAS DE REMISE DU SACHET DE LA MAIN À LA MAIN, POSEZ LE SACHET SUR LE COMPTOIR ET INVITEZ LE CLIENT À LE PRENDRE « VOICI VOTRE BIJOU, JE VOUS REMERCIE, À TRÈS BIENTÔT, ALLUSION À L'ÉVÈNEMENT POSSIBLE » SOURIRE

VOUS RASSUREZ AINSI VOS CLIENTS EN DONNANT LA PREUVE DE VOTRE RIGUEUR ET ATTENTION

