

15 leçons apprises sur un bateau de croisière afin d'augmenter votre chiffre d'affaires

Du 15 au 22 décembre dernier, ma copine et moi avons fait une croisière de rêve à bord du Carnival Glory. Nous étions 3 500 passagers en plus des 1 200 employés sur ce géant des mers qui est en opération depuis l'année 2003 et qui a coûté plus de 550 000 000 \$. Ce fut sans aucun doute l'un des plus beaux voyages de notre vie. Voici 15 leçons que j'ai apprises sur ce bateau, qui vous aideront à augmenter votre chiffre d'affaires.

1. Trouvez-vous une niche

Les bateaux de croisière ont la réputation d'attirer une clientèle plus âgée. Pas chez Carnival. Ils ont trouvé leur niche et ils s'assurent d'en faire mention dans leur nom (Le mot Canival évoque la fête) et leur slogan « The Fun ships ». Il y avait beaucoup plus de familles que de retraités sur le bateau. Leur nom et leur slogan a certes beaucoup influencé mon choix de compagnie de croisière. Essayez-vous de plaire à tout le monde ou avez-vous une niche dans le marché ?

2. Soyez proactif

À chaque jour, les serveurs avaient sur leurs plateaux des boissons préparées d'avance. Ils circulaient parmi les passagers et ils offraient leurs cocktails (payant). Ils n'attendaient pas que les gens se lèvent et aillent s'acheter un « drink » au bar. Les photographes prenaient des photos de tous les passagers en sortant du bateau, libre à nous par la suite d'acheter les photos. Êtes-vous proactif envers vos clients ou plutôt réactif ? Attendez-vous que la « business » vienne à vous ou allez-vous la chercher ?

3. Donnez le goût

J'ai assisté à deux excellentes leçons de golf sur le bateau. Plusieurs personnes se sont ensuite inscrites aux excursions de golf et certaines ont même acheté des bâtons de golf en vente. Ma copine a assisté à un cours de cuisine donné par le grand chef. À la suite de ce cours, nous avons réservé au seul restaurant payant du bateau (un des meilleurs repas de ma vie!). Ma copine a également eu droit à une courte session sur l'entretien de la peau et un mini-facial ce qui a incité plusieurs personnes à prendre des soins de beauté au Spa. Faites-vous goûter vos produits ou services à vos clients afin de leur donner le goût de s'en procurer ?

4. Souriez

Tous les employés sur le bateau avaient toujours le sourire aux lèvres et puisque le sourire est contagieux, les passagers souriaient également. Et comme vous le savez, les gens heureux dépensent plus. Leur sourire constant m'a d'autant plus surpris lorsque j'ai appris que chaque employé n'avait qu'une journée de congé par 14 jours de travail. Et des heures de travail, ils en ont énormément à chaque jour. Est-ce que tous les membres de votre organisation font abstraction de leurs problèmes personnels et ont toujours le sourire en présence de clients ?

5. Créez de l'anticipation

À quelques occasions durant la semaine, alors que nous passions devant la boutique de cadeaux, il y avait des enseignes qui indiquaient une vente 2 pour 1 de 16h00 à 18h00 seulement le lendemain pour certains bijoux. À chaque fois, il y avait une ligne d'au moins 25 personnes qui attendaient le début de la vente dont ma très chère copine. Créez-vous de l'anticipation chez vos clients lors de vos ventes ou lancements de nouveaux produits ?

6. Créez un WOW feeling

Les spectacles et les humoristes le soir offraient une performance à couper le souffle. De plus, à tous les soirs alors que nous revenions du spectacle, notre chambre était refaite. Un animal différent, fait avec des serviettes de bain, nous attendait sur notre lit (un chien, un singe, un éléphant, une grenouille et un cygne). Que faites-vous pour surprendre vos clients afin qu'ils parlent en bien de vous ?

7. Soyez facilement identifiable

Tous les employés sur le bateau portaient des uniformes et des écussons afin d'être facilement identifiables par les passagers. Si vous oeuvrez avec le public, est-ce que les employés de votre organisation sont facilement identifiables par vos clients ?

8. Faites de la propreté une priorité

La propreté partout sur le bateau nous a grandement surpris. La vaisselle sur les tables était enlevée en un temps record. Les chambres étaient faites deux fois par jour. Les piscines étaient vidées et nettoyées à tous les jours. J'ai vu un peintre à tous les jours faire des petites retouches sur le navire. Est-ce que dans l'esprit de vos clients, votre commerce est synonyme de propreté ?

9. Questionnez et écoutez vos clients

Lors du 5 à 7 sur le bord de la piscine, deux musiciens jouaient des chansons qui avaient des airs de vacances. À plusieurs reprises, les musiciens ont demandé si nous avions des demandes spéciales. Les chansons de Bob Marley étaient les plus en demande. Questionnez-vous et écoutez-vous les besoins de vos clients ?

10. Offrez un service exceptionnel

À tous les soirs, notre serveur nous appelait par nos prénoms. À tous les soirs, notre serveur coupait en petits morceaux la nourriture des enfants assis à la table à côté de nous. À tous les soirs, les serveurs se déguisaient, chantaient une chanson et dansaient lors de la période du dessert afin de nous divertir. Après chaque repas, notre serveur conservait notre bouteille de vin et notre bouteille d'eau au frais pour le lendemain. Offrez-vous un service exceptionnel à vos clients ?

11. Embauchez des spécialistes

J'ai été étonné d'apprendre qu'il existe un capitaine pour chaque port. Quitter un port et amarrer des bateaux de cette envergure demande une connaissance approfondie de chaque port et une dextérité exceptionnelle. Une fois le bateau sorti du port, le capitaine de chaque port sautait dans un petit bateau qui le ramenait sur terre. Essayez-vous de tout faire vous-mêmes ou déléguez-vous à des spécialistes des tâches plus difficiles ?

12. Soyez ponctuel

Malgré les 3 500 passagers qui descendaient du bateau presque à chaque jour pour aller faire des excursions, le bateau partait toujours à l'heure prévue et il arrivait toujours à l'heure prévue le lendemain pour sa prochaine destination. Un passager qui arrive en retard doit se rendre par ses moyens et à ses frais à la prochaine destination. Respectez-vous toujours le temps de vos clients en étant toujours à l'heure ?

13. Mettez de l'ambiance

Presque partout où nous allions sur le bateau, il y avait de la musique d'ambiance. La majorité du temps, il s'agissait de musiciens « live ». À chaque fois les passagers s'assoiaient et consommaient des boissons de toutes sortes. Les endroits où il n'y avait pas d'ambiance, il n'y avait personne et donc pas de vente. Quel genre d'ambiance règne-t-il dans votre commerce ? Est-ce que vos clients ont le goût de rester plus longtemps et dépenser plus ?

14. Communiquez régulièrement avec vos clients

De retour dans notre cabine pour la nuit, un petit bulletin d'information nous attendait. Il y avait indiqué toutes les activités à venir le lendemain. Évidemment, il y avait quelques petites publicités placées dans les marges qui nous incitaient à consommer davantage (vente de bijoux, excursions à ne pas manquer, casino, etc.). Et vous savez quoi ? Ça fonctionne ! De quelle façon vous y prenez-vous pour communiquer de façon régulière avec vos clients ?

15. Dites merci

Les anciens clients avaient des cartes VIP de couleur or qui donnaient certains petits privilèges comme par exemple d'embarquer et de débarquer du bateau en premier. Il y a également eu une petite réception privée pour les anciens clients afin de les remercier. De quelle façon vous y prenez-vous pour remercier vos meilleurs clients ?

Somme toute, ce voyage a été très relaxant mais aussi très instructif. Vous cherchez de nouvelles idées pour faire croître votre entreprise en 2008 ? Soyez tout simplement un bon observateur. Je vous invite à mettre en pratique toutes les stratégies de commercialisation que j'ai apprises sur le bateau de croisière afin d'amener votre organisation à un autre niveau.

Bonne et heureuse année 2008 !

***SOURCE:** Patrick Leroux CSP est conférencier professionnel et auteur de huit livres sur la motivation et les stratégies du succès. Vous pouvez le rejoindre au 450-932-3240 ou au 1-888-993-8882 et vous inscrire gratuitement à son bulletin du succès en cliquant sur www.patrickleroux.com*