

L'effet WOW !

MON AIDE MÉMOIRE

1. La satisfaction des gens autour de vous dépend surtout d'une chose : leurs attentes
(Diminuez les attentes des gens raisonnablement pour mieux les impressionner)
2. Les gens n'apprécient pas ce que vous faites, ils apprécient leurs *perceptions* de ce que vous faites
(Assurez-vous que les gens autour de vous sachent ce que vous faites pour eux)
3. Intéressé = Intéressant
(Vous provoquerez plus de WOW en deux mois en vous intéressant sincèrement aux gens que vous pourriez le faire en deux ans en vous efforçant d'être intéressant)
4. Caméléon = Crédibilité – Les gens aiment collaborer avec des personnes comme eux
(Vous pouvez notamment vous adapter à la vitesse de sa voix, le vocabulaire, les intérêts, etc.)
5. Complimentez plus souvent
(La reconnaissance est de loin le facteur de motivation le plus important chez l'humain)
6. Ce que vous faites parle plus que ce que vous dites
(Soyez un exemple et faites souvent ce que vous attendez que les autres fassent avec vous)
7. Mentionnez des avantages après avoir indiqué un prix au client
(Les clients retiennent surtout la fin de la phrase!)
8. Finissez fort! Une personne se souvient surtout de la fin d'une expérience
(Vous pouvez : S'assurer de sa satisfaction, le féliciter pour sa démarche, le remercier, etc.)
9. Un des WOW les plus contagieux : Votre enthousiasme
(La décision de dire « oui » dépend surtout de l'humeur!)
10. Si vous voulez des résultats que les autres n'ont pas, il faut faire des choses que les autres ne font pas
(La clé : Continuellement s'améliorer et se démarquer!)

**** LE SUCCÈS DE TOUTE CONFÉRENCE REPOSE SUR LA PRATIQUE ****

Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.
Professeur de marketing, UQAM
Conférencier et formateur

Tel : (514) 987-3000 p.1445#
Courriel : bergeron.jasmin@uqam.ca
Site web : www.jasminbergeron.com

Jasmin
Bergeron
conférences