

ORIENTER LE CLIENT VERS DES SOLUTIONS ALTERNATIVES ET UTILISER LES OUTILS DE LA CHARTE



CIBLER LES BESOINS DU CLIENT

pour répondre à ses attentes

Besoin précis.
Souhaite une solution
pour traiter

Proposer une solution dans le rayon des méthodes alternatives du magasin :



Recherche un
conseil sur le
jardinage

Expliquer les principes du jardinage naturel en s'appuyant sur les fiches de la charte :



EXPLIQUER L'ENGAGEMENT DU MAGASIN

Rappeler l'intérêt au client de ne pas utiliser des pesticides dans son jardin (**retour à l'équilibre**) et l'engagement du magasin dans la charte.

En cas de réticence, expliquer l'impact des pesticides sur l'environnement (**pollution air, sol et eau**), ainsi que sur la santé humaine.



ADAPTER SON DISCOURS



Dans le cas où le client choisit un pesticide, lui rappeler les bonnes pratiques d'utilisation même pour un produit utilisable en jardinage biologique.



ELARGIR LES BESOINS

afin de réaliser une vente complémentaire

Expliquer à son client les principes du jardinage naturel en vue d'élargir le sujet. S'appuyer sur les fiches de la charte pour élargir les thématiques :



Proposer à son client des techniques alternatives qui correspondent à ses besoins et élargir le sujet.



IMPLIQUER LE CLIENT DANS LA DEMARCHE

L'usage de produits phytosanitaires n'est pas une solution efficace et demande de revenir plusieurs fois. Il est nécessaire d'expliquer au client qu'il est important de **prendre le problème à la base pour réussir à le maîtriser et ainsi rétablir un équilibre dans son jardin en ayant des actions préventives !**

Exemple: les produits insecticides tuent les auxiliaires (coccinelles, syrphes ...) ce qui augmente le risque de pullulation des ravageurs (pucerons ...)

FIDELISER LE CLIENT

Lorsque qu'un client souhaite ne plus utiliser de pesticide, **les changements dans ses pratiques de jardinage sont très complexes.**

Il est important de montrer à son client que vous pouvez l'accompagner et le conseiller dans ces changements.