



Le service est une question d'équilibre. Comment trouver le juste milieu?



Tipp von Oliver Friedrich



Il faut être prévenant sans être envahissant, mais chaque client perçoit la chose différemment. Dans l'idéal, il faut avancer à tâtons et observer le client attentivement pour identifier ses besoins. L'acquisition d'une telle sensibilité est assurément l'un des éléments les plus importants et passionnants de notre métier. Quoi qu'il en soit, l'authenticité est la clé de voûte de l'accueil. Si je joue constamment un rôle, le client va s'en rendre compte. L'essentiel est donc d'être naturel, le reste coule de source.