

Du client à la communauté

en six étapes

Une communauté forte ne se construit pas en criant plus fort, mais en donnant aux gens le sentiment d'être bienvenus, vus et impliqués. En ligne et en magasin.

Chez Kabine, ce sentiment est lié à la mer, la famille, les vacances et la nostalgie. Il ne sert pas de décor, mais sous-tend toute la marque.

Un client : achète chez vous
Une communauté : vit avec vous

trademart
moving retail forward

La voie en six étapes de Kabine :



1 Choisissez avec le cœur
Les produits, canaux et tendances changent. Mais les gens se souviendront de ce qu'ils ont ressenti en entrant chez vous.



2 Rendez votre ADN visible
Votre ADN doit se ressentir jusque dans les moindres détails. Des choix pour la déco à la façon dont vos collaborateurs s'adressent à vos clients.

3 Donnez une raison de rester
L'odeur du café, les papotes à table, les enfants qui s'attardent pour jouer : tout cela incite les clients à prendre leur temps.



4 Gagnez la confiance
Écoutez plus que vous ne parlez. Posez des questions. Réfléchissez sincèrement avec le client. S'il se sent pris en considération, il reviendra plus facilement que quelqu'un qui a juste acheté quelque chose.

5 Spontanéité en ligne
Pas besoin d'un gros budget pour rapprocher les gens de votre marque. Une vidéo honnête, une question à vos followers ou un moment spontané en magasin ont parfois plus d'effet qu'une campagne parfaite.



6 Grandissez avec la même boussole
Établissez ce qui rend votre marque reconnaissable, du ton à l'atmosphère, et utilisez-le comme boussole à chaque étape. Vous pourrez ainsi vous développer sans perdre votre singularité.

3x construire la confiance

1 Écoutez avant de résoudre

Posez des questions, laissez parler le client sans l'interrompre et vérifiez que vous l'avez bien compris. Conseillez ensuite.

2 Dites parfois : 'Cela ne vous convient pas'

Un conseil sincère marque plus longtemps qu'une vente rapide. Parfois, vous inspirez confiance justement en déconseillant d'acheter.

3 Tenez vos promesses

Vous avez dit que vous alliez rappeler, envoyer un e-mail ou faire une recherche ? Faites-le. Tenir de petits engagements fait une grande différence.



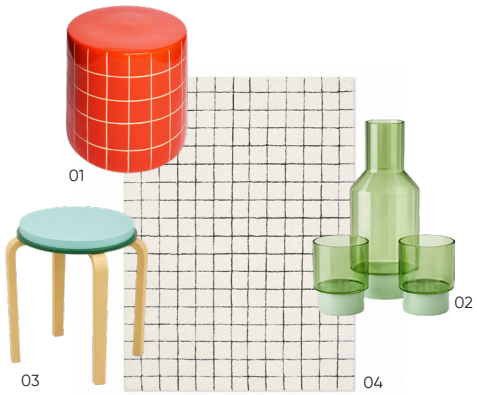
3x passons à l'action !

Pas besoin de vous attaquer à tout en même temps. Chaque semaine, choisissez une étape claire qui renforce votre marque et votre communauté.

Semaines 1 & 2 : sensation & ADN
Choisissez trois mots qui décrivent comment les clients doivent se sentir chez vous. Formulez votre promesse de marque en une phrase et présentez-là à votre équipe et quelques personnes qui connaissent bien votre marque.

Semaine 3 : créez le moment qui invite à rester
Imaginez un moment concret qui accroche : ce qui incitera les clients à regarder un peu plus longtemps, à essayer quelque chose, à entamer une conversation ou à avoir envie de revenir. Passez chez Trademart et choisissez des pièces qui renforcent encore ce moment.

Ces items Trademart items donnent une touche sympa à votre moment d'accroche :



Semaine 4 : montrez-le en ligne
Donnez vie à votre communauté en ligne aussi. Partagez des moments spontanés de la vie du magasin, présentez-vous et votre équipe et racontez l'histoire de votre marque.

01 Statement piece Present Time chez TICA • Level C
02 Carafe et set en verre Remember chez Prefix Design • S Dakar 117-118 - Home & Living Level D
03 Tabouret Remember chez Prefix Design • S Dakar 117-118 - Home & Living Level D
04 Tapis Lorena Canals • S Dakar 125 - Home & Living Level D

trademart
moving retail forward