L'EXPÉRIENCE-CLIENT **À SON MEILLEUR** DANS UN DÉPANNEUR

Aamir et Waylet, propriétaires de l'établissement Becker's à Oakville, exploitent des dépanneurs depuis plus de 25 ans et collaborent avec leur spécialiste des ventes d'OLG, Sid Singh, depuis plusieurs années. Leur disposition à mettre en pratique les nouvelles techniques de vente et les idées suggérées par Sid s'est traduite par une augmentation du matériel de vente de produits de loterie, dont six présentoirs, deux terminaux de loterie et deux présentoirs numériques. Aamir et Waylet ont passé de nombreuses heures à rénover et à repenser la configuration de leur magasin afin d'améliorer la circulation des clients, en particulier pendant les heures de pointe. C'est l'un des rares dépanneurs à disposer de deux terminaux de loterie, ce qui permet de mieux servir les clients.

Aamir et Waylet attribuent leur succès en matière de ventes de produits de loterie à plusieurs techniques qu'ils ont adoptées au fil des ans. Ils tâchent notamment de garder le magasin ouvert tard tous les jours, de toujours fournir un excellent service à la clientèle et de prendre le temps de nouer des relations avec les clients réguliers. Ils ont également pour priorité d'expliquer les jeux et les règles aux nouveaux clients de la loterie, de veiller à ce que leurs présentoirs soient bien approvisionnés et ordonnés, et de suivre le planogramme mensuel INSTANT d'OLG.

L'un des aspects les plus importants de leur travail est la communication. Aamir et Waylet tiennent les clients informés des nouveaux produits de loterie et des promotions. Ils utilisent également les données actuelles pour stimuler leurs ventes en fournissant des renseignements, tels que les rapports sur les lots non réclamés pour les billets INSTANT, afin que les clients sachent quels jeux ont toujours des gros lots à gagner. Ils sont persuadés que le fait de permettre aux clients de prendre des décisions de jeu en connaissance de cause contribue à établir des relations de confiance. Grâce à de telles initiatives, **ils ont enregistré les ventes les plus élevées de la province pour le billet INSTANT ULTIMATE à 100 $! Les ventes totales du magasin pour ce jeu se sont élevées à 128 000 $, soit le triple de la moyenne des autres magasins!**

Les clients aiment voir Aamir et Waylet et interagir avec eux, parce qu'ils leur offrent toujours une expérience personnalisée et leur disent au revoir en souriant et en leur souhaitant bonne chance.

Quel travail fantastique, Aamir et Waylet!
Merci d'être des détaillants vraiment gagnants.

ISSN: 1183-2959 LottoPost is available in English
by calling the OLG Support Centre at 1-800-387-0104.