

L'entretien de confirmation

Sous quelques heures, maximum dans la journée

Bonjour je suis responsable des stages Jeûne & Bien-être en
Je voulais vous confirmer de vive voix que nous avons bien reçu votre demande d'inscription.

Avez vous un moment à me consacrer ou préférez-vous que je vous rappelle ?

Reconnaissance : si client Réseau JBE

Si déjà client du réseau : *Je voulais tout d'abord vous remercier pour votre fidélité à notre réseau Jeûne & Bien-être, j'ai vu que vous aviez déjà participé à (nombre) stages dans le réseau, dans la (les) structures de (région(s)). Un grand merci donc pour votre confiance et bienvenue chez nous.*

Point sur bulletin d'inscription

Dans un premier temps, j'aimerais répondre aux questions éventuelles que vous vous posez...

...Répondre aux questions avec gentillesse et patience

Pouvons nous refaire un point sur votre bulletin d'inscription :

- **La date :** *(préciser aussi heure d'arrivée et de départ)*
- **Chambre individuelle / double :** *(c'est le moment d'essayer de vendre une chambre double)*
- **Moyen de transport :** *(faire préciser les "je ne sais pas " si possible)*
- **Si vient avec une autre personne :** *(faire préciser : couple, ami, partage de chambre, proximité...)*
- **Si le bulletin l'origine commerciale n'est pas indiquée ou est « autres », lui faire préciser et nous en informer**
- **Si pas un 1er jeûne :** *(chez qui ? dates ? ...satisfaction) sauf si déjà eu au tel avant*

Avez-vous un autre point à préciser concernant votre inscription ?

Pour valider la réservation

- **Avez-vous reçu notre mail de confirmation automatique ?**
- **Proposer afin de bloquer sa place l'envoi dès maintenant de l'acompte par chèque ou virement**
- **Concernant le questionnaire santé, expliquer la marche à suivre : à envoyer avec le chèque par la Poste ou scanner si virement...**

Test Covid moins de 24 heures

Avez-vous reçu sur notre confirmation notre demande de test Covid indispensable de moins de 24 heures ?

Pourquoi demandons-nous ce test ?

- Nous souhaitons que les jeûneurs puissent passer un séjour en toute sérénité.
- Sans ces tests, nous ne pourrions malheureusement pas ouvrir nos centres.
- Il s'agit de la responsabilité collective et de la conscience professionnelle du groupe Jeûne & Bien-être.
- Il est essentiel pour nous de continuer notre mission d'accompagnement sur le chemin de la santé, en continuant à transmettre nos valeurs et notre savoir-faire.
- Nous ne pouvons pas laisser un groupe de personnes pendant 7 jours dans le même lieu, sans prendre toutes les précautions préalables.

Préparation et Pack préparation

- Vous allez recevoir 30 jours avant le stage, les éléments pour venir nous rejoindre ainsi que pour la semaine de préparation
- Comme vous le verrez à ce moment-là, nous préconisons quelques compléments alimentaires pour la semaine précédente afin de favoriser la détox et vous recharger en sels minéraux, ce qui est important avant un jeûne

Quitter le client de manière rassurante

- **Le client a -t-il des questions ?** (*Il est préférable de s'en assurer, pour éviter oubli ou timidité*)
- **Expliquer les prochaines étapes :** (*savoir "où on va" est toujours rassurant pour un client*)
- **Rassurer le client sur votre disponibilité :** (*Je suis à votre entière disposition, vous m'appelez quand vous voulez*).

Le principal sentiment que ressent un "primo-jeûneur" c'est l'appréhension qui peut se transformer en peur, voire en panique... Votre comportement, l'intonation, les mots que vous utilisez vous feront gagner ou perdre de nombreux clients. Cela demande compréhension, préparation, remise en question et bienveillance.