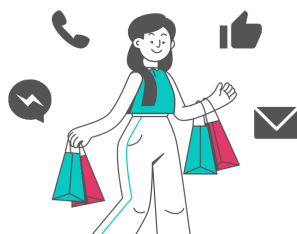





# METTRE EN PLACE LE SUIVI CLIENT



## Un suivi après la vente, pourquoi ?

-  Se démarquer de ses concurrent en donnant une voix à votre entreprise
-  Fidéliser sa clientèle en construisant un relation forte avec le client
-  Augmenter son CA, en favorisant une 2<sup>ème</sup> vente

## Les fondamentaux

Soigner les clients existants est tout aussi important que de trouver de nouveaux clients .

Il coûte **7 fois** plus cher de vendre à un nouveau client qu'à un client actuel. Un bon suivi client peut faire toute la différence et vous assurer de le conduire à un nouvel achat.

Il repose sur la maîtrise trois principes :

### 1 Mieux connaître ses clients pour mieux les satisfaire.

Posséder un fichier client ou une base de donnée avec les coordonnées de vos clients vous sera indispensable pour garder le contact. Identifiez les groupes de clients clés qui permettent de générer le plus de C.A. et apprenez à les connaître.

### 2 Construire une relation forte avec ses clients.

Pour vous assurer que vos clients fassent à nouveau appel à vos services, vous pouvez les engager dans un programme de fidélisation. Les programmes de parrainages encouragent également les acheteurs à vous recommander à leur entourage.

### 3 Favoriser une nouvelle vente.

Augmenter ses ventes et son chiffre d'affaires passe par la mise en place d'un planning de vos actions commerciales sur l'année. La régularité des nouvelles offres et des animations aidera vos clients à penser à vous pour un nouvel achat !



Conseil Pratique : Utiliser la technique du **buyer persona** (*portrait de vos acheteurs*) vous aidera à bien définir qui achète chez vous, quelles sont leurs attentes et comment vous adresser à eux.

## Avant d'aller plus loin...

Quel message ? Gagnez du temps en le préparant

Définir votre stratégie commerciale vous permet d'appuyer votre discours pour un bon suivi client :

[Consultez la fiche](#)

[« Rédigez mon plan de communication »](#)



D'autres fiches pratiques

[aboutic.fr :](#)

[Le fichier client](#)

[La fidélisation](#)

## Les formalités



### Les règles concernant l'utilisation des données clients

Appliquez la réglementation européenne **RGPD**, c'est la règle à respecter pour vous protéger vous et vos clients.

Retrouvez toute l'information sur le site [cnil.fr](https://www.cnil.fr)

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-passer-a-l'action>

## 5 étapes pour un suivi efficace



### Remerciez votre clients juste après la vente

*Il vient de réaliser son achat chez vous...*

Que ce soit par mail, sms ou sur le ticket de caisse ou encore agrafé à la facture, un remerciement permet de valoriser votre client et rend son expérience, chez vous, unique.

#### Conseils Pratiques :

N'hésitez pas à indiquer le nom d'une personne à contacter.  
 Lorsque vous écrivez un mot à la main, c'est encore plus personnel et vous aurez d'autant plus d'impact.



### Demandez des recommandations

*Son opinion sera davantage prise en compte qu'une publicité !*

Sollicitez son avis sur votre page Google, demandez lui du soutien sur les réseaux sociaux en l'invitant à recommander vos produits, aimer vos publications ... et remerciez le rapidement !



### Recontactez votre client après 1 ou 2 semaines

*Est-il satisfait ? A-t-il des questions ?*

Ce contact sert de marque d'attention. Un questionnaire de satisfaction est idéal pour récolter des informations, montrer à votre client votre professionnalisme et lui offrir le meilleur des services.



### Suggérez une seconde vente

*Votre client a accordé sa confiance...*

Proposez lui une offre privilège et déclenchez une autre vente. Offrez-lui un nouveau produit, un service ou bien encore un élément complétant celui qu'il a acheté chez vous.



### Gardez le contact

*Newsletter, vidéos, articles, photos, story, ... Occupez le terrain !*

Offrez de l'information à votre client ! Montrez votre expertise, votre savoir-faire, prouvez lui ainsi que votre préoccupation est de répondre à son besoin.

## Et après ?

Mettez en place une offre de parrainage ?

Un client satisfait sera ravi de proposer vos services à un ami si en plus il bénéficie d'une offre à la clé.

Voir la fiche :  
[« Fidéliser ses clients »](#)

Besoin d'un conseil, d'un accompagnement... contactez votre conseiller local



CHAMBRE DE COMMERCE  
 ET D'INDUSTRIE