

Problématique

Comment puis-je fidéliser mes clients ?

Lecture des idées

Avant la mission

- Dès le départ, expliquer tout son champ d'action et que l'on peut intervenir dans toute la maison.

Pendant la mission

- Proposer de faire le tour de la maison et lui montrer comment cela pourrait être organisé/optimisé dans d'autres pièces.
- Établir une relation privilégiée avec son client et lui faire vivre une bonne « expérience client ». Le client saura vers qui revenir si besoin.
- Noter les problématiques / prochains événements de son client pour le recontacter à ce moment là et prendre de ses nouvelles.
- Insister sur les autres problématiques du client.

A la fin de la mission

- Vérifier avec le client que son objectif est bien atteint et lui laisser entrevoir la suite (« j'ai déjà pleins d'idées pour cette problématique »).
- Demander clairement à son client s'il a envie de refaire appel à moi.
- Convenir avec lui d'une date pour le rappeler pour faire un point post-mission (moins l'impression de déranger quand le rdv téléphonique est fixé).
- Lui offrir un cadeau et mettre en avant un partenaire (local) : immatériel (ex : massage), consommable (ex : gourmandise), utile (ex : boîte de rangement).

Après la mission

- Se programmer un rdv de suivi à 3 mois, à 6 mois sur son agenda (avec notification automatique).
- Lui envoyer un email systématique minimum 3 fois par an : par ex à la rentrée de septembre, en janvier (vœux) et en mars pour le rangement de printemps.
- Proposer un tarif dégressif au bout de X séances.
- Proposer un système de parrainage : remise accordée au client s'il m'apporte de nouveaux clients.
- Proposer une formule d'abonnement ou un forfait d'entretien ex : un contrat pour une séance tous les trimestres pendant 1 an.
- Quand je publie sur les réseaux sociaux, je relaie l'information au client de manière personnalisée quand elle est pertinente pour lui.
- Envoyer un questionnaire au client pour faire le point sur ses besoins, ses objectifs et lui proposer une offre de suivi.
- Inclure une contre-visite gratuite dans son offre.

Idées issues du rdv des membres de la FFPO du 14 octobre 2021

© Tous droits réservés - 2021 - FFPO - Toute reproduction interdite sans autorisation de l'auteur