

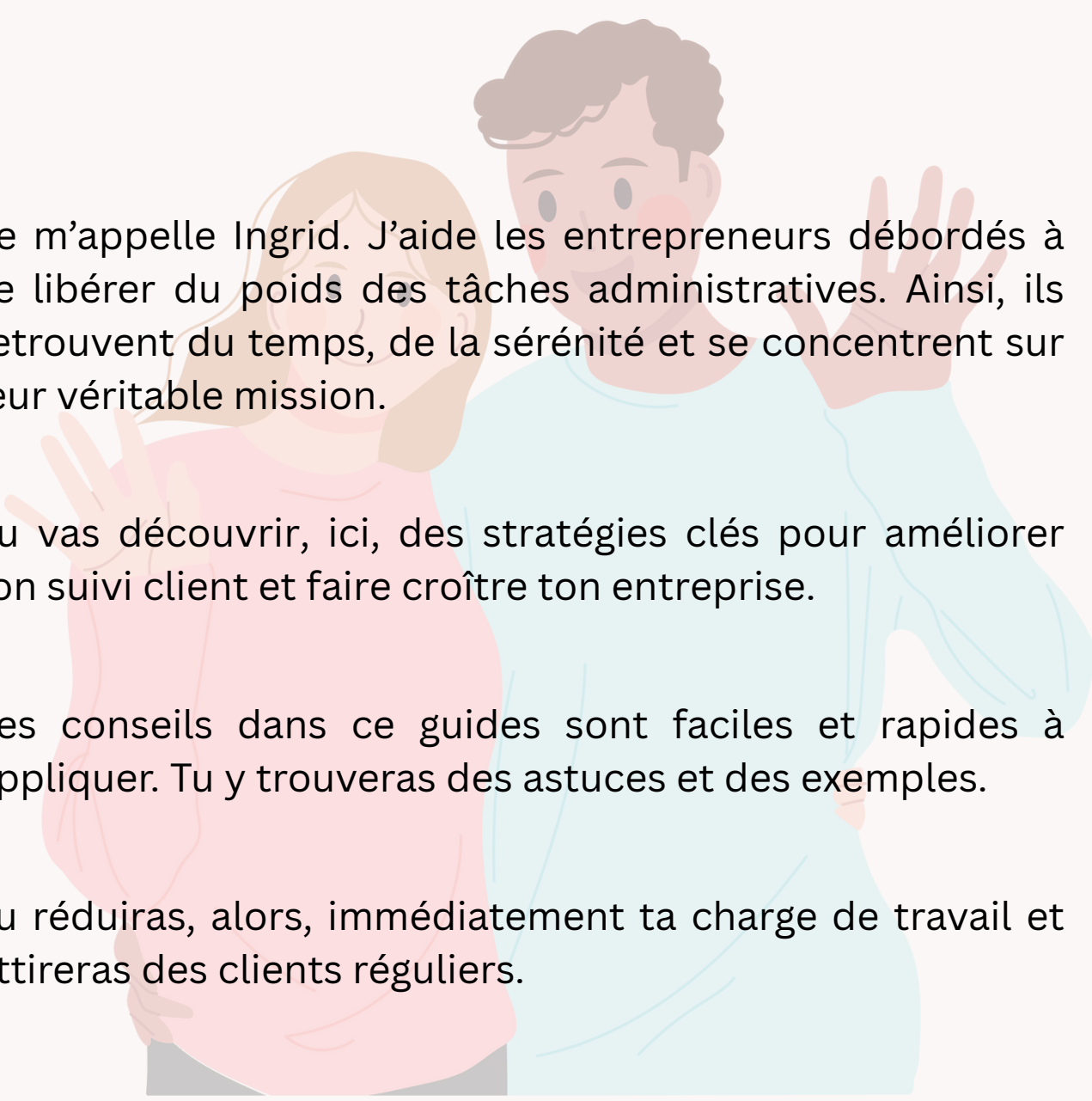


LES 5 PILIERS POUR :

Fidéliser tes clients et
multiplier les retours

Deviens la référence de
tes clients

Bienvenue



Je m'appelle Ingrid. J'aide les entrepreneurs débordés à se libérer du poids des tâches administratives. Ainsi, ils retrouvent du temps, de la sérénité et se concentrent sur leur véritable mission.

Tu vas découvrir, ici, des stratégies clés pour améliorer ton suivi client et faire croître ton entreprise.

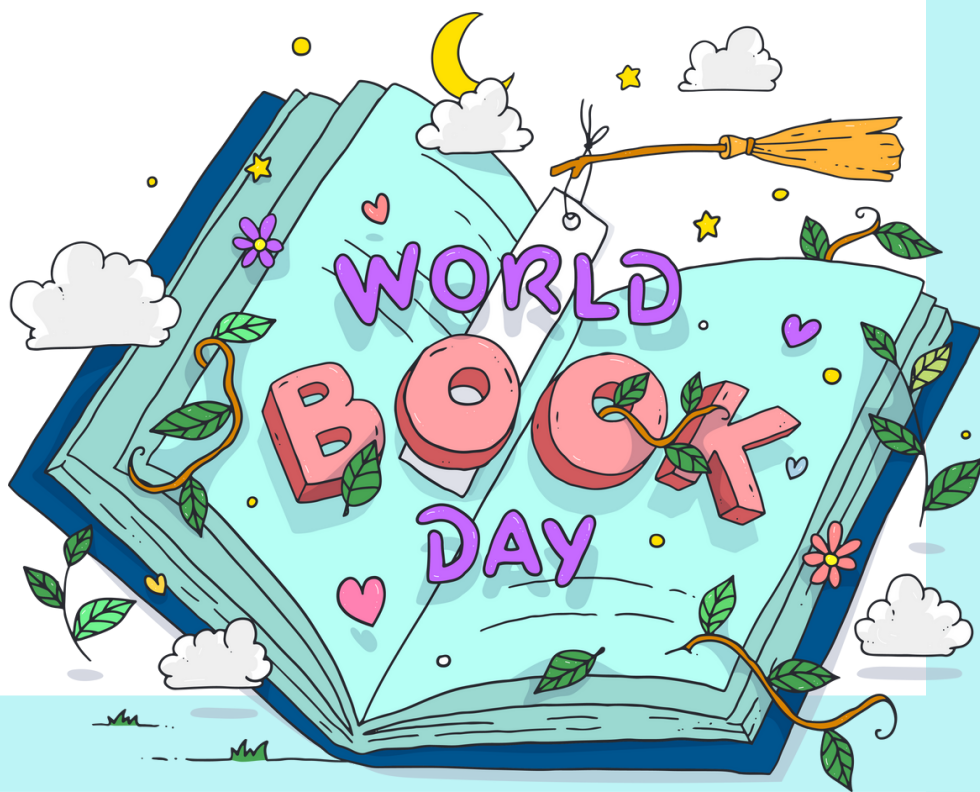
Les conseils dans ce guides sont faciles et rapides à appliquer. Tu y trouveras des astuces et des exemples.

Tu réduiras, alors, immédiatement ta charge de travail et attireras des clients réguliers.

Prêt ? C'est parti !

Table des matières

1. **Introduction**
2. **Les erreurs les plus courantes**
3. **Les 5 piliers**
 - L'écoute
 - L'organisation
 - La fidélisation
 - La relance
 - Le suivi
4. **Outils et ressources**
5. **Étapes pour application rapide**
6. **Conclusion**
7. **À propos de l'auteure**



Introduction : Un bon suivi à la clientèle est essentiel !

Attirer des clients, c'est bien. Les fidéliser et en attirer régulièrement, c'est mieux !

Un bon suivi te permet de transformer un simple client en client fidèle, de générer du bouche-à-oreille et de développer ton activité sans avoir à prospecter en permanence.

Dans ce guide, tu découvriras :



Les erreurs courantes



5 moyens pour un suivi efficace



Des outils et des stratégies



Les erreurs les plus courantes



Ne pas relancer ses prospects :

Sans suivi, tu perds des opportunités



Manquer d'organisation :

Un suivi désordonné nuit à la satisfaction



Négliger l'expérience client :

Un service impersonnel fait fuir le client



Oublier ses anciens clients :

Ils sont plus facile à fidéliser



Ne pas suivre les clients :

Pas de suivi, pas de fidélisation. Le client ne revient jamais tout seul !

Les 5 piliers

Un bon suivi client repose sur des bases solides :

- L'écoute
- L'organisation
- La fidélisation
- La relance
- Le suivi

Ces 5 piliers sont simples et puissants : ils t'aideront à gagner du temps, à fidéliser tes clients et à développer ton entreprise sans t'épuiser.

Chaque page qui suit te présentera un pilier, accompagné d'une explication simple, d'un exemple concret et d'un conseil à appliquer tout de suite.

👉 Prêt(e) à renforcer ta relation client, un pilier à la fois ?

Go !





Pour fidéliser un client, il faut d'abord qu'il se sente compris dès votre 1er rendez-vous. Pour cela, un seul moyen : l'écoute active !

La meilleure méthode pour une bonne écoute est de pratiquer le 80/20. C'est à dire que tu écoutes à 80% et tu parles à 20% pendant le rendez-vous. Utilise ton temps de parole à bon escient : pose des questions pour comprendre la vision de ton client. Ses besoins, ses objectifs, ses contraintes...

✓ Exemple :

Une décoratrice d'intérieur échange avec un couple qui souhaite rénover leur salon. En écoutant attentivement, elle comprend que la priorité du couple n'est pas le style. Ce qui lui permet de poser les bonnes questions et découvre que ce qui les intéresse avant tout, c'est d'avoir des rangements discrets pour les jouets de leur petit dernier.

👉 Résultat : les clients se sentent **écoutés, compris** et en parle autour d'eux.

✓ Astuces :

Note les besoins cachés ou implicites pendant tes appels ou visites. C'est souvent eux qui font la vraie différence !

Crée-toi une fiche client et notes-y :

- l'objectif principal
- les contraintes (budget, délai, enfants, animaux, etc.)
- les priorités (esthétique, confort, praticité, etc.)



Un bon suivi, c'est le contraire du hasard et de la procrastination. Alors fini les “on verra plus tard” !

L'organisation est l'ennemi numéro 1 de la procrastination. Elle instaure de la constance et permet de ne rien oublier.

Pas besoin d'une organisation compliquée. Plus elle est simple, plus elle est facile à suivre.

Une organisation simple te permet de rester régulier, même quand les contrats s'enchaînent !

✅ Exemple :

Sophie, notre décoratrice d'intérieur, travaille sur plusieurs projets en même temps. Elle oublie parfois de relancer un client pour valider un choix de matériaux, ce qui retarde tout le chantier.

Elle met alors en place un tableau de suivi client : chaque étape du projet y est listée, avec les dates d'échéance et les actions à faire (relance, envoi de visuels, commandes à valider, etc.)

👉 Résultat : plus d'oublis, des projets fluides et des clients rassurés et satisfaits !

✅ Astuces :

Crée un tableau de bord par projet avec :

- le nom du client
- les étapes du contrat
- les relances ou décision à prendre
- les dates importantes

Mets le à jour une fois par semaine pour garder le cap !

La fidélisation

La fidélisation va de paire avec la personnalisation !

Rien de plus froid qu'un message automatique ou standardiser. En personnalisant tes échanges, tu montres à ton client qu'il est unique et que tu prends son unicité au sérieux ! Ce qui permet de renforcer le lien de confiance.

✓ Exemple :

Sophie personnalise toujours ses messages en rapportant des points ou des faits entendus lors de ses entretiens avec ses clients.

Georges souhaite des aménagements dans sa cuisine. Lors de son rendez-vous, il lui a parlé de ses douleurs dorsales et du fait que sa famille se retrouve souvent autour de la table. Ainsi, voici le courriel qu'elle lui a envoyé pour ses propositions d'aménagement :

"Bonjour Georges, comme vous me l'avez expliqué, votre cuisine est un lieu de vie où vous vous retrouvez en famille. Voici trois propositions qui combinent confort (pour le plaisir de votre dos !), résistance (même aux enfants) et design."

👉 Résultat : le client se sent écouté et valorisé, ce qui augmente les chances de collaborations à long terme.

✓ Astuces :

Crée des modèles de messages personnalisables avec :

- des parties fixes (structure, phrases clés)
- des zones à adapter à chaque client (nom, contexte, attentes) que tu surlignes en jaune pour ne pas oublier de les modifier (mais n'oublies pas de retirer le surlignement avant d'envoyer le courriel !)

Bonus : utilise leurs propres mots ou expressions quand tu reformules leurs besoins. C'est un vrai plus.



Une relance peut entraîner une collaboration... ou l'achever si elle est trop insistante.

Ni trop tôt (le client n'a pas eu le temps de réfléchir), ni trop tard (il peut t'avoir oublié ou choisi quelqu'un d'autre). En général, 5 à 10 jours après un envoi important est idéal.

Le ton doit rester courtois, professionnel et chaleureux. On relance pour aider, pas pour mettre la pression !

✓ Exemple :

Au lieu de rester dans le flou, Sophie relance une cliente intéressée par un réaménagement de la chambre de sa fille et qui ne lui a pas répondu.

“Bonjour Mme Leclerc, je voulais simplement savoir si vous aviez eu le temps de consulter ma proposition pour la chambre de votre fille. Je suis disponible si vous avez des questions ou souhaitez en discuter.”

Puis, au bout de 10 jours, une dernière relance, avec un bonus :

“Bonjour Mme Leclerc, si besoin, je peux vous envoyer un exemple de rendu 3D d'un projet similaire pour mieux vous projeter.”

👉 Résultat : la cliente répond, rassurée par la démarche pro et non intrusive.

✓ Astuces :

Crée un petit calendrier de relance par mission et automatise des rappels dans ton agenda :

- J+7 : 1ère relance amicale
- J+14 à J+21 : relance finale avec valeur ajoutée



Entretenir la relation même après la mission peut te donner de nouveaux contrats avec le même client.

Le suivi ne s'arrête pas à la fin d'un projet !

Entretenir la relation après la mission permet de maintenir le lien, de fidéliser le client pour qu'il garde ton nom en tête pour ses projets futurs ou ceux de ses amis !

Exemple :

Sophie vient de terminer le réaménagement du salon de Bernard. Quelques semaines plus tard, elle prend le temps de lui envoyer un message :

“Bonjour Bernard, j'espère que vous profitez pleinement de votre nouvel espace de vie ! Si jamais vous avez besoin de petites retouches ou si vous souhaitez discuter d'un nouveau projet, n'hésitez pas à me contacter.”

👉 Résultat : le client se sent pris en charge, et lorsqu'il décide de réaménager sa cuisine, il se souvient de Sophie et la recommande à ses proches.

Astuces :

Planifie un message de suivi quelques semaines après chaque mission. Tu peux aussi envoyer une newsletter mensuelle avec des conseils déco ou des exemples de projets récents.

Cela garde ton entreprise présente dans l'esprit du client, sans être intrusif.



Avoir les bons outils et les bonnes ressources permet de gagner un temps considérable !

Utiliser les bons outils peut transformer la gestion de tes clients. Voici une sélection d'outils pratiques et de ressources que te permettront de gagner du temps, d'organiser tes projets et de renforcer la satisfaction de tes clients.

Outils pour gérer les projets et le suivi à la clientèle :

1. TRELLO : c'est un outil simple pour organiser tes projets, suivre les étapes de chaque mission et gérer les relances
2. ASANA : c'est un outil plus complet que Trello, pour les projets complexes avec plusieurs étapes, parfait pour la gestion d'équipe et le suivi détaillé
3. NOTION : Idéal pour centraliser toutes les informations client dans un seul espace (notes, to-do lists, document, etc.)

Outils de communication :

1. L'AGENDA DE GOOGLE : pour gérer tes rendez-vous, relances, et éviter les oublis
2. MAILCHIMP : pour envoyer des newsletters régulières à tes clients
3. ZOOM : Parfait pour les consultations à distance avec tes clients

Ressources supplémentaires :

- Livre : "La semaine de 4 heures" de Tim Ferriss, pour apprendre à déléguer et automatiser davantage
- Formations en ligne : les plateformes Udemy et Skillshare offrent des cours sur la gestion de projet, le marketing et la fidélisation client.

Étapes pour application rapide

Applique ces stratégies dès aujourd'hui.

Pour passer de la théorie à la pratique, voici 3 étapes simples que tu peux commencer à appliquer dès aujourd'hui pour améliorer ton suivi client et développer ton activité.

1. Crée une fiche client personnalisée

Utilise l'exemple de fiche projet vu précédemment et commence à l'appliquer avec tes clients existants ou ceux à venir.

2. Choisis un outil de suivi

Que ce soit Trello, Asana ou Notion, choisis un outil et commence à y noter les étapes clés de tes projets en cours. Organise chaque projet avec les échéances et les actions à faire.

3. Lance une première relance

Prends contact avec tes anciens clients pour leur demander un retour sur tes services et leur proposer de nouveaux projets ou de petites améliorations.

Conclusion

Félicitations !

Tu as maintenant toutes les clés pour mettre en place un suivi client efficace et commencer à fidéliser tes clients tout en gagnant du temps. Mais surtout, ne t'arrête pas là !

Prochaines actions :

1. Applique les 5 piliers dès le prochain projet
2. Organise ton emploi du temps pour intégrer une relance chaque semaine.
3. Teste un outil de gestion de projet et commence à l'utiliser avec tes clients actuels.
4. Entretiens la relation après chaque mission pour transformer tes clients en ambassadeurs.



À propos de l'auteure

Salut ! Je suis Ingrid Beaudiot, adjointe virtuelle. Ma mission est simple : je te libère des tâches administratives pour que tu puisses respirer à nouveau.

En tant qu'adjointe virtuelle, je t'aide à organiser, suivre et automatiser les processus de ton entreprise afin que tu puisses te concentrer sur ce qui compte vraiment.

Si tu es prêt à alléger ta charge de travail et à mettre en place les stratégies décrites dans ce guide, je suis là pour prendre le relais.

Contacte-moi pour discuter de tes besoins et découvrir comment je peux t'accompagner dans la gestion de tes clients.



Courriel : ingrid.beaudiot@avec-toi.ca



LinkedIN : www.linkedin.com/in/ingrid-beaudiot



Facebook : <https://www.facebook.com/people/Ingrid-Beaudiot-AVEC-toi/>



Instagram : <https://www.instagram.com/ingridbeaudiot/>