

GUIDE STRATÉGIQUE

COMMENT BOOSTER SES VENTES
GRÂCE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Virtuelle
& Co.

MARIE-ÈVE LESTAGE

@VIRTUELLE.CO

TABLE DES MATIÈRES

04

Hello world!

05

Pourquoi écouterais-tu mes conseils en matière de customer service ?

06

Le service à la clientèle qu'est-ce que c'est ?

07

Qui est ton client et de quoi a-t-il besoin réellement ?

08

Comprendre ton client

09

Comment savoir si ta clientèle est satisfaite de ton service ?

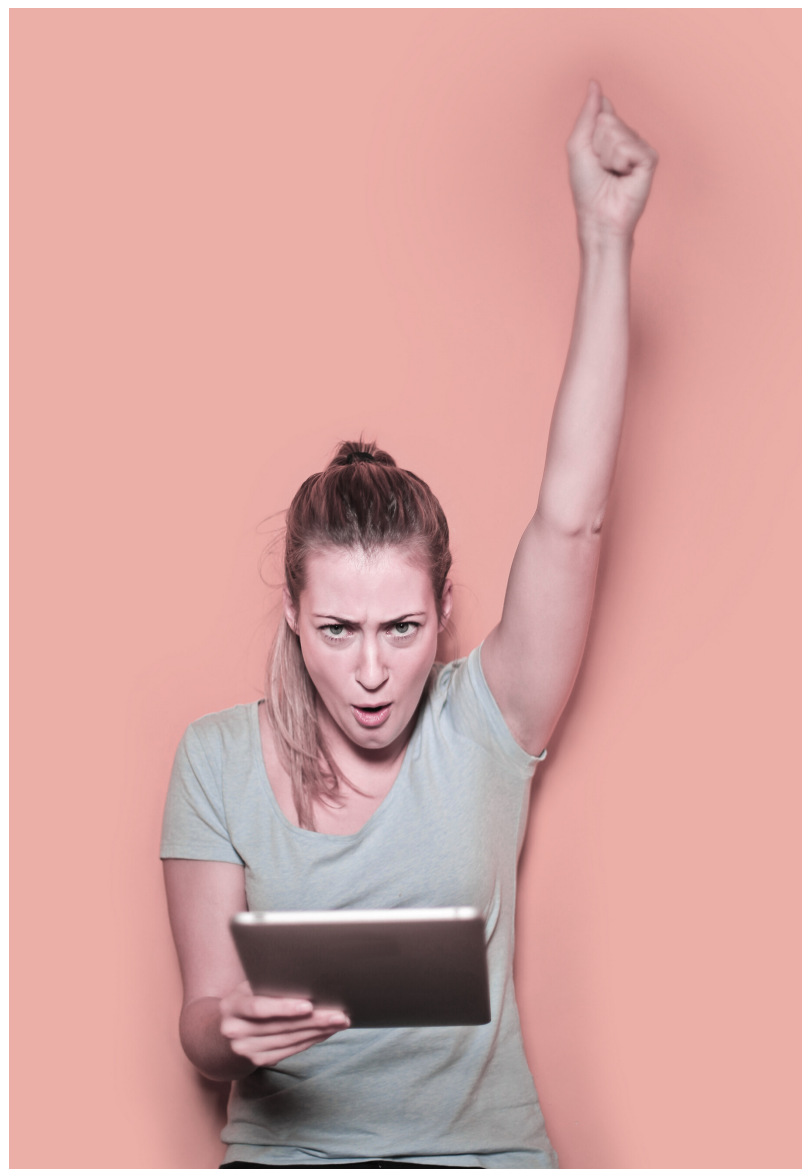


TABLE DES MATIÈRES

10

Comment fidéliser ses clients grâce au service à la clientèle ?

11

Privilégier les relations d'affaires à long terme

12

Fini les délais de réponse !

13

Trucs & astuces pour offrir un service de pro (1 & 2)

14

Trucs & astuces pour offrir un service de pro (3, 4 & 5)

15

Le mot de la fin !





HELLO WORLD !

Virtuelle & Co. c'est moi ; Marie-Ève Lestage. Jeune entrepreneure trentenaire ayant un sincère et profond désir d'aider. J'aspire toujours à plus et surtout à mieux !

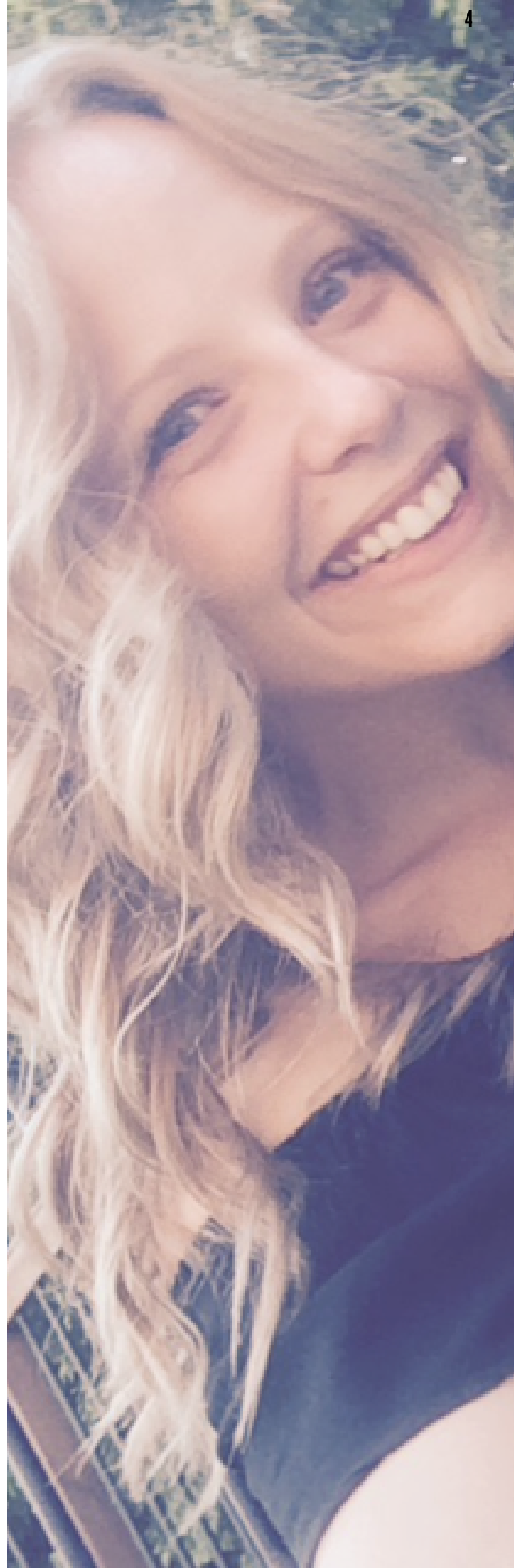
Après presque 3 ans à titre d'adjointe virtuelle, j'ai finalement pris action et décidé de me lancer à mon compte à titre de coach-consultante pour entrepreneurs virtuelles. C'est ainsi que Virtuelle & Co. est née.

Spécialiste du service à la clientèle, de la vente et des communications, je travaille avec les entrepreneurs virtuelles en les aidant à bâtir leur empire au quotidien en augmentant leurs opportunités de vente.

Comment ?

En les aidant à :

- ✓ Vivre de leur passion sans stress financier.
- ✓ Rejoindre une clientèle idéale et qualifiée sans prospection.
- ✓ Générer des opportunités de vente facilement.
- ✓ Améliorer l'expérience client afin de la rendre optimale et permettre à l'entreprise de gagner en notoriété.





Pourquoi tu écouterais mes conseils concernant le *customer service* ?

Bonne question! J'ai un constant besoin d'aider et de trouver des solutions. J'aime que les gens autour de moi s'élèvent et rien ne me ferait plus plaisir que de **contribuer à ton succès**. J'ai une facilité à entrer en contact avec les autres et à m'exprimer. Je suis une **amoureuse des gens**, de **leurs histoires** et de **leur parcours**. Au fil du temps, je crois avoir **acquis assez d'expérience pour partager** quelques trucs qui, selon moi, peuvent être **un *game changer* au sein de ton entreprise** en matière de service-client.

Oui mais concrètement ?

Tu veux savoir si je parle à travers mon chapeau ? Tu fais bien !

Je cumule plus de **10 ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle**. Je détiens également une **certification en lancement d'entreprise**, en **vente-conseil** et en **représentation**. Je suis aussi **rédactrice de formation** (création littéraire et communications). Mais **ma passion demeure le coaching et la consultation**.
Je te l'ai dit...je suis une amoureuse des gens !

Mon mandat

Ma *job* est de **m'assurer que tu maximises ton potentiel** en te concentrant sur ce qui compte vraiment dans le développement de ton entreprise. Je crois au travail d'équipe, à la collaboration et au partenariat. Pour ce faire, j'ai créé ce guide stratégique afin de **t'aider à atteindre tes objectifs de vente grâce à la magie du service à la clientèle**.

Je suis convaincue que ces quelques pages pourront avoir un impact positif sur ton entreprise si tu inclus mes conseils à ta stratégie globale.

READY ?

Ça commence là !

Pow !

Le service à la clientèle qu'est-ce que c'est ?

Un **élément non négligeable** qui peut faire toute la différence sur la croissance et le développement de ton entreprise. C'est une **occasion renouvelée** d'entrer en contact avec ton client et d'en profiter pour lui montrer pourquoi il prend **la bonne décision en TE choisissant**. Chaque rencontre est une **nouvelle opportunité de faire des ventes**, mais avant tout, de **bâtir ta réputation** et des **relations d'affaires solides** basées sur la confiance entre toi et ta clientèle.



CHAQUE INTERACTION = UNE OPPORTUNITÉ

Opportunité de ...

- Gagner en notoriété
- Faire des ventes \$\$\$
- Faire grandir ta clientèle
- Tisser des liens avec ton client
- Établir un climat de confiance

Dis-moi comment tu traites tes clients, je te dirai qui tu es

La **qualité du service-client** a un **impact direct** sur la façon dont **ton entreprise est perçue**. Ça peut être aussi banal que la façon dont **le client est accueilli au téléphone**, le **délai de réponse** suite à la transmission d'un courriel ou **la qualité de l'orthographe** utilisée durant une conversation par clavardage en ligne.

Pourquoi accorder tant d'importance à la qualité du service à la clientèle ?

Tu es propriétaire de ton entreprise. Tu as travaillé fort, tu as fait de nombreux sacrifices et mis les efforts qu'il fallait pour réussir. Mais si on y réfléchit bien un instant, **le vrai patron au sein de ton entreprise...c'est ton client !** C'est de lui que dépendent tes revenus, la croissance de ta business et ton succès *right* ? Je ne t'apprends rien de nouveau ici ! Donc **la qualité du service offert DOIT être une PRIORITÉ** pour toi.

TA RÉUSSITE DÉPEND DE LA SATISFACTION DE TA CLIENTÈLE. AUSSI SIMPLE QUE ÇA !

La **notoriété** et une **réputation enviable** dans ton secteur d'activité **ne peuvent s'acheter**.

- Même si tu détiens la meilleure stratégie marketing de l'industrie.
- Même si tu as un budget publicitaire sans limite.
- Même si tu as des centaines ou des milliers de *followers* sur les réseaux sociaux.

Une **réputation c'est excessivement fragile**. Évidemment, tu peux réussir en offrant un service médiocre, mais tu te privas de revenus considérables que pourraient t'amener **une stratégie axée sur le service-client...complètement gratuitement !**

Le **customer service** est une arme redoutable et hautement **sous-estimée**. Selon un sondage du Journal des Affaires en 2017, **seulement 40% des entreprises Québécoises investissent réellement dans le service à la clientèle**. Il n'en tient qu'à toi de savoir comment l'utiliser à ton avantage !

LA NOTORIÉTÉ ET
UNE RÉPUTATION
ENVIABLE
DANS TON SECTEUR
D'ACTIVITÉ
NE PEUVENT
S'ACHETER

Qui est ton client et de quoi a-t-il besoin réellement ?

Connaître son client est **la base de toute stratégie de vente**. Mieux tu connaîtras ta clientèle, plus il sera **facile de viser juste** en mettant en place des **promotions**, des **plans de fidélisation**, des **stratégies marketing** efficaces, etc. Ton travail est de tellement bien connaître ta clientèle que tu pourras **influencer sa prise de décision** et assurer ta place au sein de ton industrie.

Pourquoi ton client achète-il chez toi?
Qu'est-ce qu'il a l'habitude d'acheter?

N'oublies pas de **cibler les personnes ressources** pour chaque entreprise avec qui tu fais affaires. Lorsque je te demande qui est ton client ? Je veux savoir si tu le connais réellement. Pour tes **clients potentiels**, tu peux utiliser le **concept de l'avatar**, mais tes clients actuels, qui sont-ils ?

Exemple : Jules, responsable des achats pour Élite Plus

COMPRENDRE TON CLIENT

Quelles sont ses habitudes d'achat ? (fréquence, quantité, etc.)

À quoi ressemble son comportement d'achat ?

Exemple : est-ce qu'il attend toujours une promotion pour acheter en plus grande quantité ?

Connaitre ce genre d'information te permettra d'**anticiper les ventes à venir** et te préparer en conséquence afin d'être plus efficace.

Tu pourras **cibler les besoins de tes clients** avec une telle précision que tu seras en mesure d'augmenter tes ventes en leur proposant des offres qu'ils ne pourront refuser.

Liste des **informations pertinentes à recueillir** :

- historique des commandes
- commentaires concernant tes produits et services
- habitudes d'achat ou changements apportés à leurs commandes habituelles
- les activités de l'entreprise en lien ou non avec la tienne*
- etc.

*Ça pourra t'aider à voir de quelle manière tu peux offrir des produits complémentaires.



COMMENT SAVOIR SI TA CLIENTÈLE EST SATISFAITE DE TON SERVICE ?

AUSSI SIMPLE QUE... DEMANDE-LUI !

Différentes méthodes s'offrent à toi pour prendre le pouls de ta clientèle :

- Sondage de satisfaction envoyé par courriel
(Tu manques de temps ? Tes clients aussi !!!)*
- Surveille ta réputation en ligne (notes, commentaires, etc.)
- Prise de contact par téléphone

*Il est possible que tes clients veulent répondre à ton sondage par courriel, mais ils manqueront probablement de temps pour le faire. Anticipe cette possibilité !



" JE PRIVILÉGIE
TOUJOURS LES APPELS
PLUTÔT QUE LES
COURRIELS "

Personnellement, **je privilégie toujours les appels** plutôt que les courriels. Ça me permet de :

- Mieux connaître ma clientèle en entamant une discussion.
- Créer des liens avec mes clients.
- Donner l'occasion à ma clientèle de me faire part de ses commentaires.
- Partager mes promotions en cours.

Souvent, ces appels se concluent par de nouvelles ventes \$\$\$

" SOUVENT CES APPELS
SE CONCLUENT PAR DE
NOUVELLES VENTES "

COMMENT FIDÉLISER SES CLIENTS GRÂCE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ?

Un **système de fidélisation** est une valeur ajoutée à une entreprise puisqu'il permet souvent d'**augmenter la fréquence des ventes**.

Il va sans dire qu'un service à la clientèle global et de qualité est efficace et non-négligeable. Mais un plan de fidélisation sera utile pour **regarder de plus près les habitudes d'achat** de tes clients ainsi que leur comportement.

C'EST-À-DIRE... ?

Ça peut être :

- Un programme de récompenses après plusieurs achats.
- Une promotion sur les achats de grande quantité (au volume).
- Des ristournes ou des récompenses pour les clients de longue date.
- Forfaits ou offres attrayantes pour les nouveaux clients.
- Etc.

Fais travailler ton imagination !

Qu'est-ce que tu aimerais que l'on t'offre en tant que consommateur ?

Qu'est-ce qui ferait en sorte que tu choisirais une entreprise plutôt qu'une autre en raison d'un programme de récompenses ?

Rabais, produits gratuits, promotions, ... ?

Ne néglige pas le service offert entourant le programme de fidélisation.

Encore une fois, il s'agit d'amener le client à avoir une bonne impression de ton entreprise. **La qualité est nettement plus importante** pour le client **que la récompense** elle-même.

PRIVILÉGE LES RELATIONS D'AFFAIRES À LONG TERME

Entretenir les **liens avec tes clients existants** sera beaucoup **plus avantageux** au niveau financier que de te **lancer dans la prospection** de nouveaux comptes. Un **investissement de temps** est toutefois **incontournable** pour appliquer ce type de stratégie.

En établissant un **climat de confiance**, tu donneras envie à tes clients d'**écouter tes conseils** et tes recommandations. Comme **tu connais leurs besoins**, tu deviendras rapidement une **référence pour eux**.

Tu peux aussi ...

- Effectuer tes suivis de ventes par téléphone (appels de courtoisie)
- Encourager l'abonnement à ton infolettre (faire part de tes promotions, événements à venir, etc.)
- Récompenser les achats futurs (exemple : donner un rabais sur le prochain achat)

PRIVILÉGIER LES BÉNÉFICES RAPIDES = RÉSULTATS ÉPHÉMÈRES

INVESTIR DANS LE LONG TERME AVEC TES CLIENTS = \$\$\$



THINK
OUTSIDE
THE BOX

FINI LES DÉLAIS DE RÉPONSE !

Tu te dois d'**être présent pour tes clients**. Un **délai de réponse trop long** à un courriel, un message téléphonique ou via clavardage en ligne est, selon moi, **inacceptable**. Dans un monde où l'instantanéité est mise de l'avant grâce aux réseaux sociaux, aux téléphones intelligents et aux applications, tu dois d'être **présent et joignable** pour ta clientèle. La **rapidité** pèse lourd dans la balance et tu dois y porter une attention particulière si tu veux **demeurer dans la course**.



À éviter absolument :

- Délai de réponse trop long (courriel, message téléphonique, *chat* en ligne, etc.)
- Manquer des appels.
- Ne pas effectuer ses suivis.

Si **ton client communique avec plusieurs entreprises** et que tu lui **réponds en premier**, il va de soi que tu **augmentes tes chances de décrocher ce contrat**. Toutefois, l'inverse est aussi possible ! **Si tu tardes trop**, le client **risque de passer à un autre appel**. C'est ce que je veux dire quand je définis le service à la clientèle comme une arme redoutable... c'est aussi un couteau à double tranchant!

Le délai d'un retour d'appel

- **IDÉALEMENT le plus rapidement possible !**
- **Recommandé : moins de 12 h**
- **Acceptable : dans les 24 h**
- **À éviter : + de 24 h à 48 h**



TRUCS & ASTUCES POUR OFFRIR UN SERVICE DE PRO

VOICI QUELQUES TRUCS EN RAFALE QUI T'AIDERONT À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE TON SERVICE RAPIDEMENT ET SIMPLEMENT.

01 OFFRIR LA MÊME QUALITÉ DE SERVICE PAR TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Assure-toi d'uniformiser **ton service à la clientèle**. Tes employés doivent **connaître l'entreprise, les promotions et les besoins de tes clients**. Investis du **temps** dans **la formation de ton équipe** et mets l'accent sur la qualité du service offert. Tu verras... **c'est payant !**

02 UTILISE LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR PERSONNALISER TON OFFRE

Réponds aux commentaires, partage les bonnes nouvelles, publie de belles photos, **sois réactif avec ta clientèle** via les réseaux sociaux. Cela te rendra **plus accessible** et incitera tes clients à **se tourner davantage vers toi** et ton entreprise pour des conseils, des recommandations, etc.

Virtuelle & Co.

03

RIGUEUR !

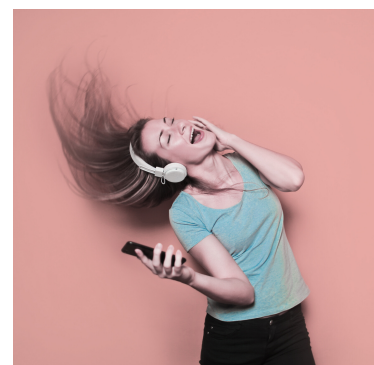
Un service à la clientèle de qualité **nécessite du temps et un grand souci du détail**. Si tu souhaites améliorer cet aspect au sein de ton entreprise, tu devras y **mettre du temps et de l'énergie**. Les **efforts constants** que tu investiras seront grandement récompensés, mais tu devras **faire preuve d'une grande rigueur**.



04

SOIS AUTHENTIQUE !

Reste toi-même ! Sois vrai ! **N'essaie pas de jouer une game avec tes clients**, d'être quelqu'un que tu n'es pas. **Fais-toi confiance !** Si tes intentions sont bonnes, que tu es passionnée et que tu sais de quoi tu parles, tout ira bien.



05

RESTE À L'ÉCOUTE

Permetts à tes clients de te donner leur avis et surtout **écoute-les !** Démontre un réel intérêt pour ce qu'ils ont à dire et **adapte ton offre à leur réalité**. Ça se ressent quand un entrepreneur est sincère dans sa démarche. Si tu as à cœur la satisfaction de ta clientèle, je ne suis pas inquiète pour toi!



**TU AIMERAIS ÉCHANGER AVEC D'AUTRES
ENTREPRENEURES VIRTUELLES ?**

APPRENDRE COMMENT AUGMENTER TES VENTES ?

DÉCOUVRIR D'AUTRES STRATÉGIES ?

Joins-toi au groupe Facebook privé

<https://www.facebook.com/groups/lesalpha/>



MÈve

MARIE-ÈVE LESTAGE
@virtuelle.co