



Guide

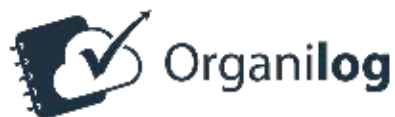
Optimiser sa relation client

L'expérience client est au coeur d'une entreprise de services.

+ BONUS à la fin du document







Rédigé avec ❤️ par :



La communication est la clé d'une bonne relation client.

A l'heure où les acheteurs n'ont jamais été aussi exigeants, gagner des clients c'est bien mais les conserver c'est mieux ! Un client heureux c'est des heures de d'économisées, de la fidélisation, du bouche à oreille...

Comment réussir sa relation client ?

-  Apprendre à connaître ses clients
-  Créer un parcours pour chaque type de client
-  Automatiser les tâches redondantes liées à la relation client
-  Miser sur l'humain pour les tâches à haute valeur ajoutée



5 bonnes idées pour soigner sa relation client

1. Fluidifier la communication

- Créer des parcours clients types et automatiser une partie des communications pour gagner en fluidité.
- Utilisez un portail client pour centraliser les demandes sous forme de "tickets"
- Structurer vos données avec un CRM et un ERP pour gagner en réactivité et en ludicité opérationnelle

2. Envoyer des avis de passage

Des déplacements fréquents chez les clients ? Envoyer un email ou un sms la veille de l'intervention pour éviter les lapins et créer une relation de proximité avec les clients.



3. Recueillir la satisfaction de ses clients

Rien de plus important pour une entreprise que de mesurer la satisfaction de ses clients. Envoyer un questionnaire après chaque intervention est un bon moyen de détecter les anomalies et améliorer vos processus.

4. Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée

Une entreprise perd en moyenne 7,7% de son temps dans les tâches administratives, et cela a un impact certain sur la qualité de la relation client. En automatisant certaines actions à l'aide de logiciel de gestion comme Organilog, il est possible de gagner nombreuses heures et de renforcer la qualité de service.

5. Soigner son image de marque

Soigner sa communication, utiliser des vêtements aux couleurs de l'entreprise, des appareils modernes et efficaces.. Prendre grand soin de l'image de son entreprise est essentiel pour optimiser la relation client.

BONUS

Utilisez un outil pour améliorer votre relation client

- Portail client
- Avis de passage
- Questionnaire de satisfaction
- Système de tickets
- Base client stockée dans le Cloud



>> Essayez Organilog pour optimiser votre relation client

Merci pour votre lecture ! 



Le logiciel de gestion d'interventions

+33 (0)9.72.66.90.09