



# **Petite Entreprise : Soigner votre relation client si vous voulez avoir une longue durée de vie**

lundi 26 juin 2017, par [Burkinapmepmi.com](http://Burkinapmepmi.com) (Date de rédaction antérieure : 29 septembre 2016).

Que vous soyez un petit magasin, restaurant, un cybercafé ... Vous devrez comprendre que la relation client s'impose comme une priorité majeure si vous voulez que votre entreprise ait une durée d'existence assez importante.

Sur internet comme dans votre entreprise, vous devez vous préoccuper de la relation que vous entretenez avec vos clients et la soigner de façon permanente.

Les avantages sont si nombreux. A l'inverse, une mauvaise relation avec le client peut générer des clients insatisfaits qui seront par la suite des médias négatifs pour vos entreprises avant de vous abandonner définitivement.

## **Pourquoi soigner votre relation client ?**

Aujourd'hui, dans un environnement où la concurrence est importante, il est indispensable de connaître ses clients et de construire une vraie relation avec ces derniers ; une relation qui résiste au temps, à l'augmentation des prix et de la concurrence car un client bien entretenu vous sera fidèle quel que soit le temps, le prix et la concurrence.

## **La relation client pour se démarquer**

Les temps sont durs, la concurrence de plus en plus accrue, le pouvoir d'achat en constante baisse et le taux de fidélisation des clients est de plus en plus baissant. Une réalité dont on ne peut plus ignorer l'existence. Une solution pour y remédier c'est d'essayer de se différencier de la concurrence pour être choisi. Bien évidemment, la diversité de vos produits et de vos services, ainsi que leur qualité et leur prix, pourra créer déjà une démarcation avec les autres entreprises.

Néanmoins, vous pouvez aller encore plus loin en soignant la relation avec votre clientèle. Et ce soin commence par la connaissance réelle de votre clientèle (localisation, habitude de consommation, fréquence de consommation, adresse mail, numéro de téléphone...) ; un accueil chaleureux, une écoute attentive, la prise en compte de ses réclamations.... Vos clients apprécient dès lors que l'on s'intéresse à eux. Prenez soin de comprendre leur besoin et de leur fournir une réponse, si possible, sur mesure.

## **La relation client pour fidéliser**

Les bonnes choses attirent les bonnes choses. C'est un cercle vertueux. Vous prenez soin de vos clients, vous les aidez dans leur choix, vous leur proposez une réponse rapide et un interlocuteur efficace, vous trouvez une solution adaptée en cas de problème. Vous leur offrez des cadeaux, des réductions etc. vous les appelez-les ou vous les envoyez des messages si possible pendant de certaines journées festives ou commémoratives ... Montrez à vos clients qu'ils peuvent compter sur vous en toutes circonstances. Vous

pouvez espérer qu'ils vous en seront reconnaissants. Ils seront fidèles à vos produits et service. Signe de leur satisfaction, ils continueront à se tourner vers vous dès lors que vos produits ou services pourront répondre à leur besoin.

### **La relation client pour faciliter la promotion**

Ayant une relation privilégiée avec vos clients, il vous sera plus facile de parler de vos derniers produits et services. Faire la promotion de vos nouveautés auprès de vos clients ne sera alors pas un acte intrusif, mais au contraire un échange entre vous et eux. Ces derniers seront d'autant plus intéressés si vous instaurez une vraie relation entre vous, ils feront ainsi partie de la vie de votre entreprise.

### **La relation client pour générer facilement de nouveaux clients**

Vos clients sont satisfaits de vos produits et de votre service clients ils seront votre meilleur média, votre moyen de communication par excellence. Ils parleront de vous à leur entourage, ils recommanderont votre produits ou services à un frère, à un ami , à des voisins... Le bouche-à-oreille est une méthode de promotion qui fonctionne très bien, une méthode efficace et peu coûteuse, car ce sont vos clients qui font le travail et s'ils le font c'est uniquement parce qu'ils sont satisfaits. Vos clients deviennent alors les ambassadeurs de votre marque, ils joueront un rôle commercial très important dans l'expansion de vos activités ainsi que celle de votre image et de votre notoriété.

### **Comment soigner votre relation client ?**

Il est facile de soigner votre relation client tant que vous prenez le temps et que vous vous investissez. Montrez leur votre intérêt, votre motivation et votre dynamisme.

Il est important de créer une relation privilégiée avec chacun de vos clients. La réactivité et la qualité de vos services sont indispensables.

Voici quelques idées et astuces pour essayer d'améliorer votre relation client et la faire perdurer :

- mettez en place un service client accessible via mail, téléphone, les réseaux sociaux, les applications mobile tel que Messenger, whatsapp , viber..
- assurez un service après-vente efficace : assurez-vous que votre clients a été satisfait, prenez en compte toutes ces réclamations et recommandations dans la mesure du possible.
- assumez vos responsabilités si vous avez commis une erreur
- répondez à leurs questions le plus rapidement possible, la réactivité est un facteur très important, surtout ne lui mentez jamais
- communiquez avec vos clients lors des événements de l'entreprise ou encore les événements annuels
- impliquez vos clients dans la vie de l'entreprise en leur demandant leur avis, leurs conseils, en partageant les succès de votre entreprise
- personnalisez vos messages et vos offres, nous sommes dans une ère où « l'individualisation » est plus que nécessaire et demandée par les clients
- essayez de les fidéliser avec des offres intéressantes et réservées
- remerciez-les avec un petit cadeau
- apportez de la chaleur à la relation client, de la confiance !

Voilà, maintenant êtes prêts pour soigner votre relation client et vous savez comment vous-y ! À vous de jouer !

konan miezan

Consultant webmarketing chez Izi strategy