

Beauté Simple

la beauté made in France



CYCLE DE FORMATION 2020 - 2021

FIDELISER MA CLIENTELE



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires
2. Créer l'expérience client « magique »
3. Toujours être au maximum de mes capacités
4. Mettre en place un programme de fidélité



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires

Posture classique : intégrer une relation client-prestataire

⇒ Rester dans une logique d'exécution

- Potentiellement efficace à court terme mais non à long terme
- Fais rentrer dans un système d'auto-dépendance



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires

Posture recommandée : entrer en relation de partenariat

⇒ Construire une relation forte, de confiance, fondée sur l'envie de se faire grandir mutuellement.

- Envisager le long terme
- Projeter notre cliente dans une vie plus belle grâce à notre collaboration



Comment faire ?

➤ **Créer un climat de confiance**

L'énergie principale d'une relation de partenariat est LA CONFIANCE

Cela sous-tend une forte volonté de transparence et d'anticipation des problèmes éventuels.



Comment faire ?

➤ **Projeter notre cliente dans l'avenir avec nous**

Lui parler de notre vision, du futur que nous pensons pour elle et avec elle

Lui évoquer les prochaines étapes et lui donner envie d'en faire partie



Comment faire ?

➤ **Lui demander son avis**

Grandir à deux en accompagnant la cliente sur le long terme je la sollicite pour moi-même évoluer.

Demander quelles sont ses nouvelles idées pour mieux résoudre ses problèmes ou répondre à ses besoins.



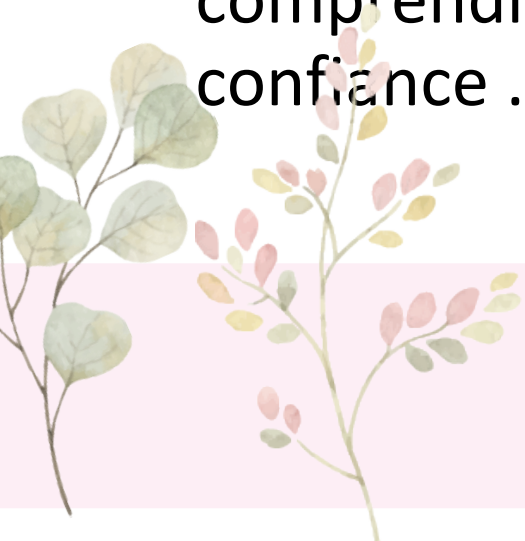
Comment faire ?

➤ **Devenir une vraie conseillère**

Prendre le soin d'éduquer notre cliente.

L'informer sur notre métier, nos techniques et nos produits.

Lui apprendre comment nous travaillons, pour lui permettre de comprendre mieux ce que nous faisons et pourquoi elle doit nous faire confiance .



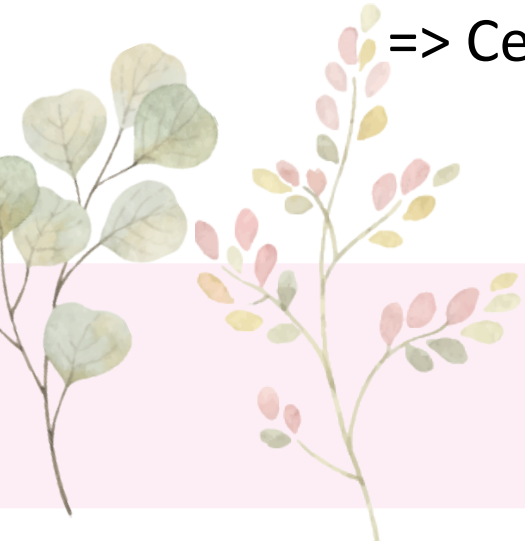
Comment faire ?

➤ Remercier ma cliente

Nous avons tendance à oublier cet acte simple qui permet de dire à l'autre :

« je reconnais tes efforts et ta valeur, je te remercie pour cela ».

=> Cela renforce le lien de collaboration



Comment faire ?

➤ **Nos clientes partenaires... De vie ?**

Faut-il cloisonner professionnel et privé ?

« Toutes choses égales par ailleurs nous aimons faire des affaires avec nos amis. Toutes choses non égales par ailleurs, nous aimons quand même faire des affaires avec nos amis ». Jeffrey Gitomer



Comment faire ?

➤ Solliciter nos clientes pour nous recommander

La fidélité de nos clientes passe par les ventes supplémentaires que nous réalisons avec elles, mais aussi par les **autres clientes qu'elles vont nous renvoyer** sans que nous ayons de prospection à effectuer.

Demander à nos clientes satisfaites d'écrire de beaux témoignages, d'être le sujet d'étude de cas, d'être modèles pour l'apprentissage d'une nouvelle technique.



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires
- 2. Créer l'expérience cliente magique**

Lien entre la magie et la vente ?

=> Créer une relation forte entre deux personnes à l'issue de laquelle les deux sortiront grandies.



Comment faire ?

➤ L'intérêt

Le but est de considérer la perception du monde que se fait notre cliente pour agir en conséquence.

Se mettre à la place de mes clientes lors de ma prestation :

- Comment ressentent-elles les étapes ?
- Quelles sont les questions qu'elles pourraient se poser ?
- Quelle image se font-elles de mon travail ?



Comment faire ?

➤ L'intérêt

Poser les questions en direct et bien écouter les réponses.

Se demander si les réponses sont celles attendues, puis corriger, améliorer, refaire du début si nécessaire... Pour comprendre ce qu'il faut faire en fonction de l'expérience que nous voulons créer.



Comment faire ?

➤ La joie

Une expérience client réussie est une expérience sans friction, simple, fluide, élégante.

M'exercer à l'expérience que je propose à mes clientes.

M'interroger :

- Dans ma prestation, quelles sont ses difficultés potentielles ?
- Quelles sont éventuellement ses hésitations ?
- Quels sont les blocages auxquels elle pourraient faire face ?



Comment faire ?

➤ La joie

Éliminer tout élément complexe ou optionnel dans ma prestation ou ma relation client.

Me concentrer sur le **nécessaire** et le rendre **PARFAIT**.



Comment faire ?

➤ **La surprise**

Elle se créer lorsqu'il y a un fort décalage (positif) entre les attentes et la réalité.

Pouvoir dépasser largement les attentes que se fait ma cliente de ma prestation et de nos échanges.

Cela passe par un service client au TOP et par des attentions bien marquées.



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires
2. Créer l'expérience cliente magique
3. **Toujours être au maximum de mes capacités**



Les stratégies de fidélisation

3. Toujours être au maximum de mes capacités

Les clientes attendent **une prestation de qualité** et si elle n'est pas au rendez-vous, nous pouvons dire « adieu » à TOUTES nos clientes sur le moyen terme.

Ne pas chercher à être la meilleure maintenant, mais plutôt à être **TOUJOURS la meilleure pour nos clientes.**



Comment faire ?

➤ **Ecouter activement nos clientes**

Comprendre **leurs demandes** et cerner **leurs besoins**.

Apprendre à poser les bonnes questions pour faire émerger les réponses nécessaires à notre progression.

Réfléchir aux **solutions** à mettre en place.



Comment faire ?

➤ **Se créer une routine d'amélioration**

Investir du temps, de l'argent et de l'énergie dans notre amélioration.

Bloquer dans notre agenda des plages dédiées à la lecture de magazines professionnels, à la formation.

Se créer un planning d'amélioration sur plusieurs mois avec des objectifs et des ambitions.



Comment faire ?

➤ **Garder un temps d'avance sur notre marché**

Quelle est ma position choisie : un **leader**, un **suiveur** ou un **écarté** ?

Pour dessiner le chemin sur lequel j'embarque mes clientes il est essentiel que je comprenne **les tendances de fond**.



Comment faire ?

➤ **Comprendre pourquoi mes clients me quittent**

Il est normal que certaines clientes se séparent de moi mais je dois **comprendre leurs raisons et motivations.**

Cela me permet de mieux cerner les points à améliorer.



Les stratégies de fidélisation

1. Voir nos clientes comme des partenaires
2. Créer l'expérience cliente magique
3. Toujours être au maximum de mes capacités
4. **Mettre en place un programme de fidélité**



Les stratégies de fidélisation

4. Mettre en place un programme de fidélité

⇒ Levier efficace de fidélisation



Comment faire ?

➤ **Mettre en place un programme de parrainage**

Proposer à mes clientes un cadeau à chaque fois qu'elle me ramène une nouvelle cliente.

Des idées cadeau :

- Une remise sur une prestation
- Un produit
- Des fleurs
- Des chocolats...



Comment faire ?

➤ **Faire des remises proportionnelles**

Plus ma cliente fait appel à moi, plus je lui propose des remises intéressantes pour la remercier de sa fidélité.

Attention à bien **cadrer le jeu** : en faire **un acte exceptionnel** et pas systématique.



Comment faire ?

➤ **Faire des cadeaux**

Provoquer la surprise avec des attention qui sortent du commun.

Prévoir des cadeaux à certains moments de l'année :

- EX : envoyer un cadeau d'anniversaire la première année

Ne pas le systématiser pour une même cliente afin de ne pas créer de routine.



En conclusion

Fidéliser c'est :

- Avoir un vrai état d'esprit au quotidien
- Créer un climat de confiance et d'écoute
- Casser la hiérarchie entre mon client et moi
- Ma cliente et ma partenaire principal : j'ai autant besoin d'elle, qu'elle de moi
- Donner à ma cliente le sentiment d'être considérée et bien conseillée

