

CUSTOMER RETENTION

Comment Maximiser La Rétention Client D'un SaaS



Arthur Bossuyt
Seed Studio



1 – SHOW VALUE

Parfaire Son Onboarding

les application perdent en moyenne 77% de leurs utilisateurs dans les 3 jours suivant l'installation, il est donc primordiale de ne pas négliger l'onboarding pour réduire au maximum ce chiffre

WELCOME!

Let's start with a quick product tour

We'll have you up and running in no time.

Get started

Show me later



Choose your journey

What is your role at the company, this can help lead where you start within our app.

Get started



☒ Set up your profile >

☒ Create your first project >

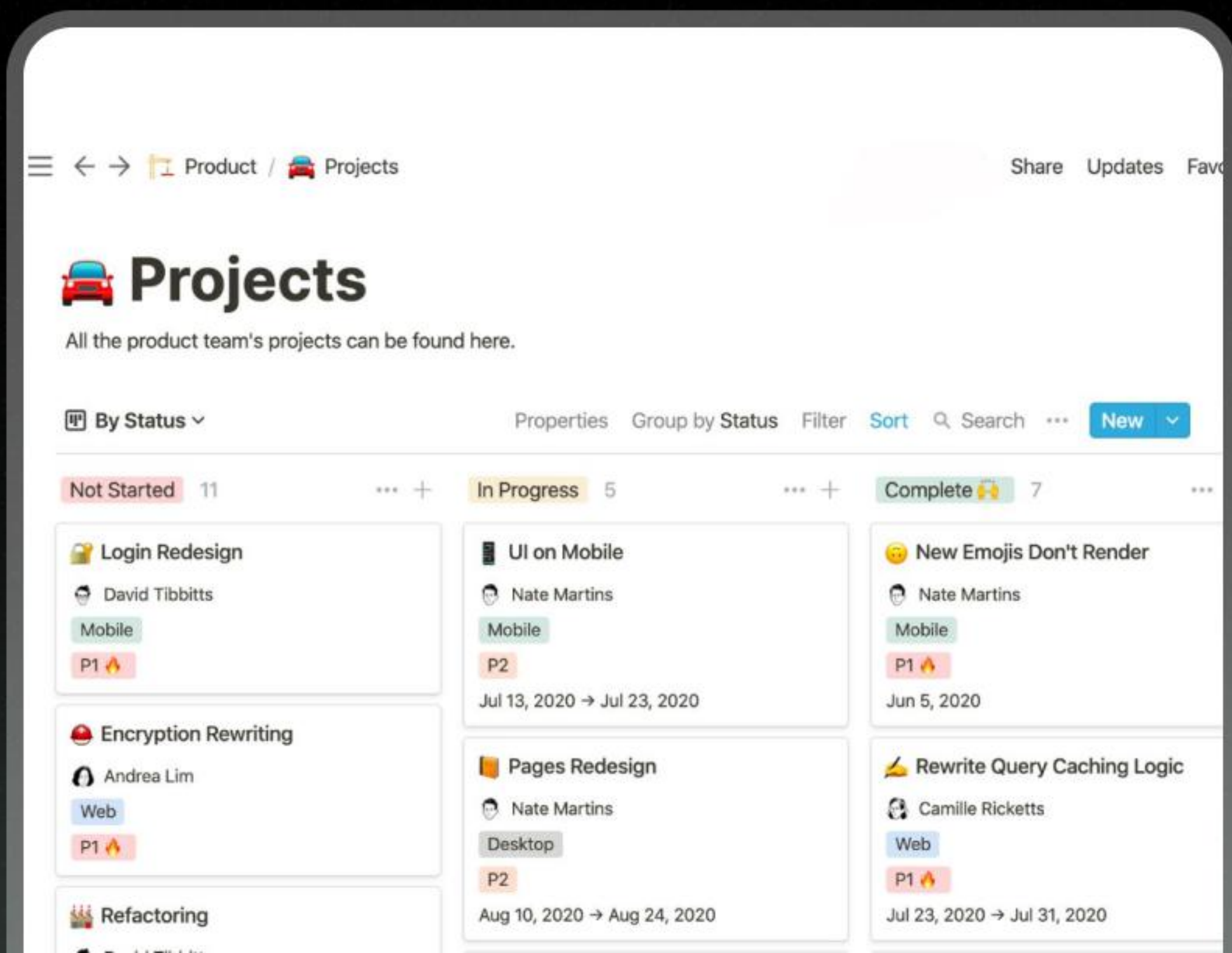
☐ Add a task >

☐ Invite a teammate >

2 – PERSONALIZED USER JOURNEY

Personnalisation Client

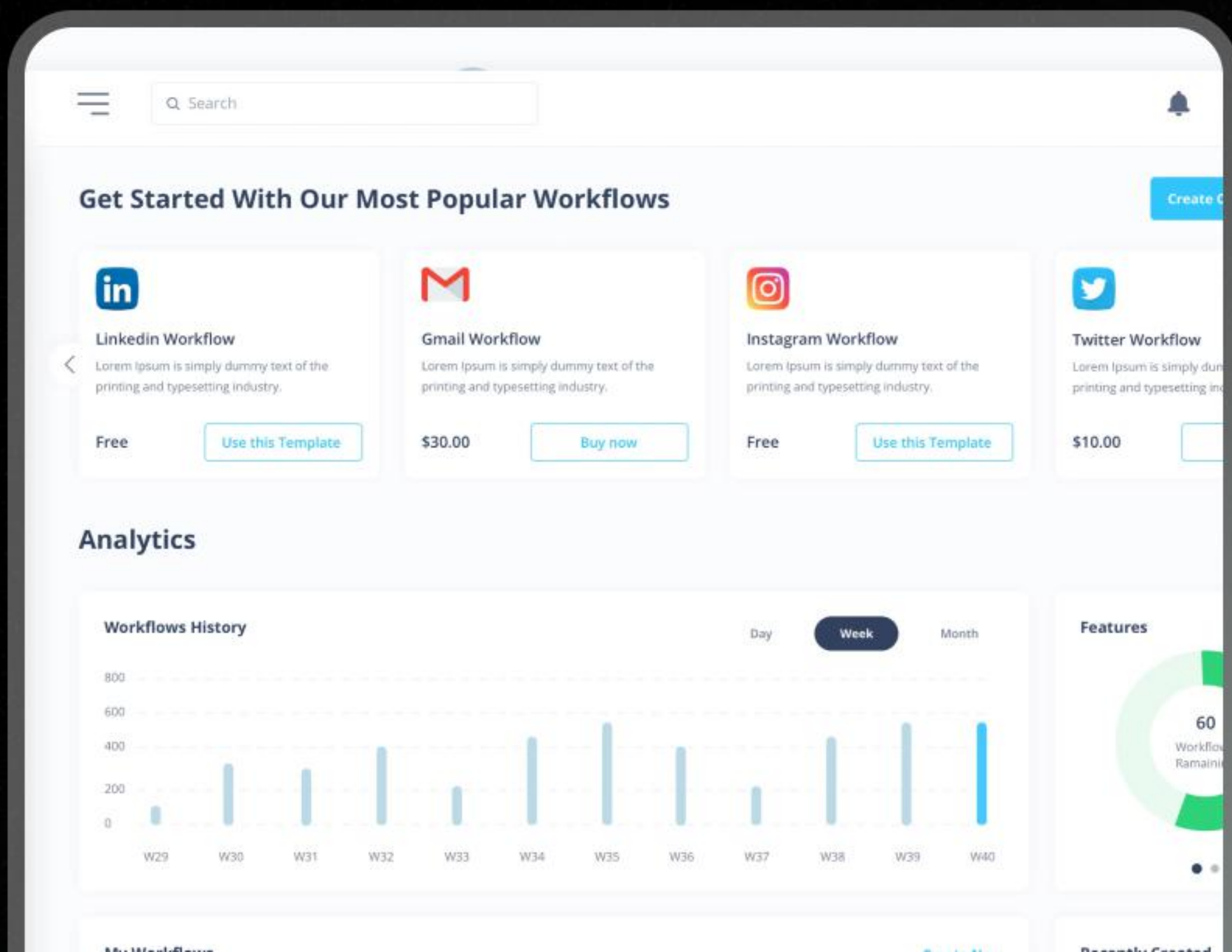
Pour la majorité des utilisateurs, l'un des critères les plus importants est d'avoir un outil qui leur correspond à eux ainsi qu'à leurs besoins. Une application qui leurs correspond = une application sur laquelle ils resteront.



3 – MINIMIZE FRICTIONS

Minimiser Les Frictions

même les plus petites frictions peuvent mener à un desinteret, il est donc dans votre intérêt de mener régulièrement ds mini-audits pour les éviter.



4 – REDUCE COGNITIVE LOAD

Réduire La Charge Cognitive

Plus votre application est simple à l'utilisation, plus vos utilisateurs voudront y rester, l'humain est paresseux, pensez y, d'autant que ces derniers mois, l'ia dans les saas a amplifié le phénomène.

Intrinsic Load

(Complexity of new information)

Extraneous Load

(Unnecessary & distracting info)



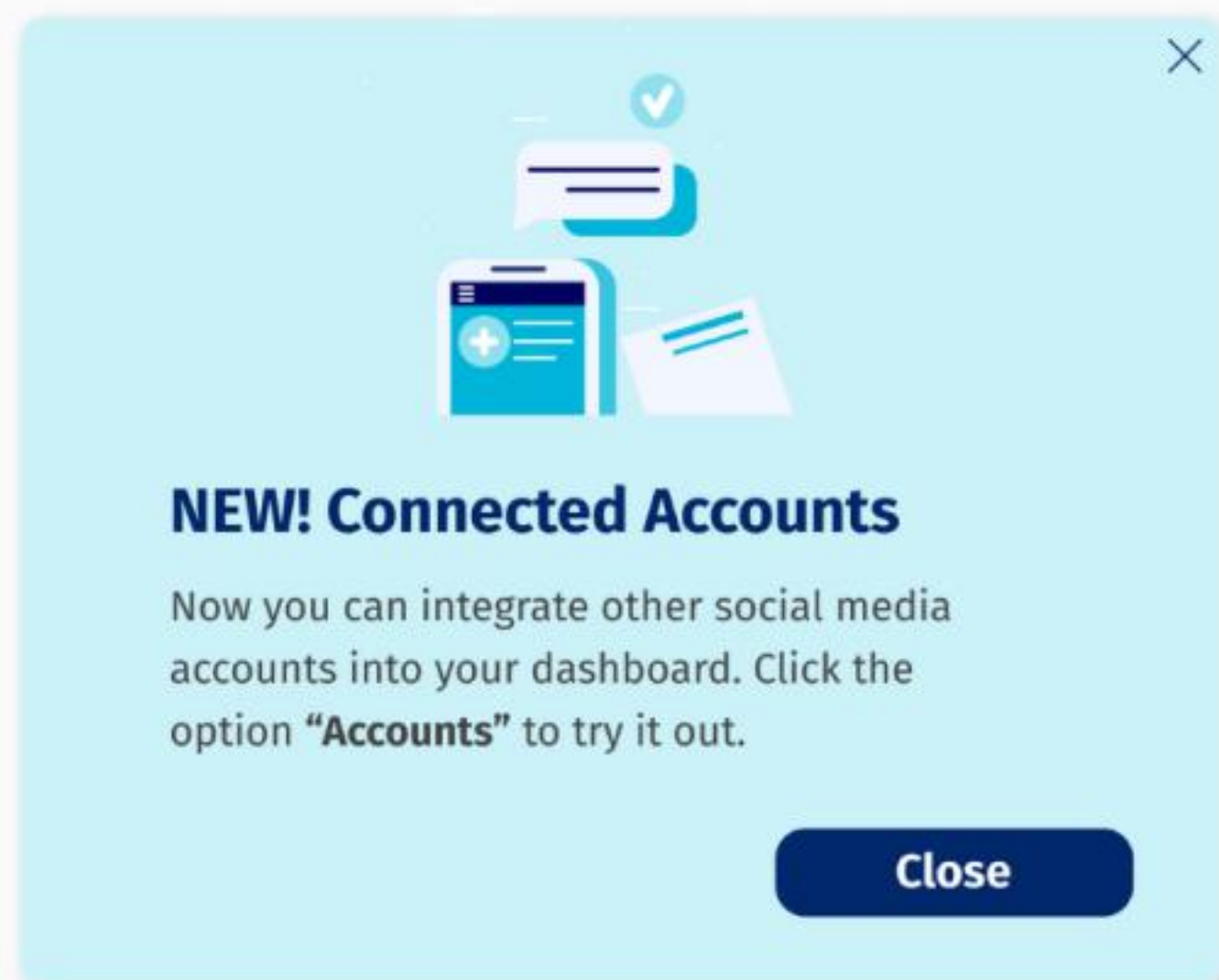
Germane Load

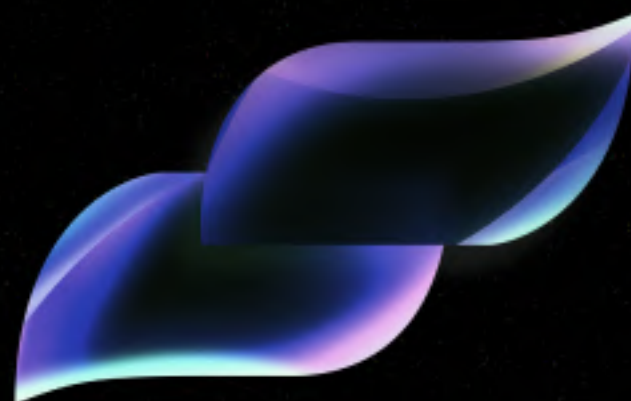
(Linking new info with current info)

5 – UPGRADE PRODUCT

Ajouts Fréquent De Features

Le marché évolue en permanence, ne négligez surtout pas l'importance de rajouter fréquemment de nouvelles features, ou tout au moins, améliorer les existantes.





Merci d'être arrivé jusqu'ici

*N'hésite pas à t'abonner à mon compte
pour plus de contenu sur le product design*