



## ☐ **Mettre en place une solution de mesure de la satisfaction de ses clients.**



La mesure de la satisfaction de vos clients vise à identifier avec précision les besoins de votre clientèle, et à adapter le choix des futures actions commerciales à mener pour la fidéliser.

A contrario, l'absence d'évaluation contribue à une perte de clients et favorise à terme la dégradation de l'image de votre entreprise.

Mesurez régulièrement la satisfaction de vos clients, analysez les résultats et exploitez-les pour répondre au mieux à leurs attentes. Un client satisfait reviendra peut-être, un client mécontent, sûrement pas !

## ☐ **Développer un suivi commercial après-vente auprès des clients.**



Il est plus cher de conquérir un prospect que de maintenir une relation avec l'un de vos clients !

Au travers d'un suivi client adapté, vous lui exprimez une réelle attention, ce qui est important pour lui.

Assurez un suivi après-vente efficace et rapide à vos clients en les questionnant sur leurs derniers achats réalisés, en leur adressant des conseils d'utilisation ou d'entretien, ... Ils se souviendront de vous !

Un bon service après vente à sa clientèle s'évalue sous l'angle de la relation, sur la durée, et ce, quel que soit le produit acheté ou sa valeur.