

# COMMENT MIEUX FIDÉLISER MA CLIENTÈLE ?



## POURQUOI ?

Grâce à votre communication, à la façade et à l'agencement attrayant de votre boutique, vous avez un nouveau client. Il faut maintenant le fidéliser pour qu'il devienne un client régulier. Plus votre client est récompensé, plus il sera fidèle !

De nombreuses astuces permettent de mieux fidéliser ses clients qui aujourd'hui sont de plus en plus volatiles.

## COMMENT ?

► **Détections des besoins de vos clients** : soyez à l'écoute de vos clients. Leurs attentes évoluent. Vous pouvez vous démarquer par une offre diversifiée et renouvelée, ainsi que par des services complémentaires.

► **Qualité de service** : la clientèle ne consomme plus uniquement un produit mais un produit et un service. Le processus de vente doit être respecté par le personnel de vente : accueil, sourire, conseils sur le choix des produits et détection des besoins notamment. La qualité d'accueil et de prise en charge des clients ne doit en aucun cas être négligée. C'est un pilier fondamental de la fidélisation.

► **Carte de fidélité** : elle sert à faire revenir un client plus régulièrement en magasin ou à éviter qu'il ne parte à la concurrence, ce qui permet au final de générer plus de chiffre d'affaires. La carte peut être virtuelle (ex : FidMe), éphémère (ex : pour la galette des Rois) ou porter sur des produits spécifiques (ex : l'offre salée). Soyez reconnaissant !

► **Créer un événement** : faire de l'événementiel permet aussi de faire revenir les clients. Cela contribue au dynamisme et à la convivialité de votre point de vente (ex : démonstrations, visite du laboratoire, dégustations, animations, jeux, concours, journées portes ouvertes ...).

► **Surprendre votre clientèle** : il faut proposer régulièrement des nouveautés à vos clients afin de les surprendre sans oublier vos spécialités et intemporels. Pour ce faire vous pouvez proposer des dégustations, des animations ou encore des fiches recette.

► **Se doter d'un fichier client** : le traditionnel fichier client permet de pouvoir communiquer avec vos clients. Prenez les adresses mails et réalisez un e-mailing 2 à 3 fois par an maximum pour envoyer des informations exceptionnelles et permettre à votre entreprise de rester dans l'esprit du client (ex : catalogue produit pour les fêtes, animations pour un nouveau produit, offre spéciale...).

## POUR ALLER PLUS LOIN...

Il est plus difficile et plus coûteux de reconquérir un client parti que de conquérir un nouveau client ! Alors ne négligez pas la fidélité qui doit s'opérer sur du long terme. Le bouche-à-oreille s'essouffle donc vous devez avoir des opérations de fidélisation régulièrement.