

FIDÉLISER VOS CLIENTS ET SÉCURISER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRE

Quels avantages ?

- 

Établir une base de clients réguliers
- 

Développer l'image de votre entreprise
- 

Développer votre marge

Avant d'aller plus loin ...

GÉRER, ALIMENTER ET EXPLOITER MON FICHER CLIENT

Rassembler les informations pour les exploiter afin d'acquérir de nouveaux clients et les fidéliser



METTRE EN PLACE LE SUIVI CLIENT

Intégrer vos clients dans un parcours commençant avant l'achat et continuant après celui-ci.



Les fondamentaux

Par où commencer ?

Le programme de fidélité peut prendre plusieurs formes, mais il doit respecter certains principes pour être pertinent. Il permet de construire une relation à long terme avec votre client. Il doit nécessairement apporter une valeur ajoutée à votre client. Si les avantages ne sont pas perçus alors vos clients n'adhéreront pas à votre programme de fidélisation.



1

Les caractéristiques d'un programme de fidélité

L'adhésion à un programme de fidélité peut être payante ou gratuite. Les offres doivent être peu coûteuses pour votre commerce. Vous pouvez proposer :

- Une offre juste et attractive
- Un service supplémentaire
- Une offre pour favoriser une vente croisée



2

Quels bénéfices en tirer ?

Les bénéfices d'un programme de fidélité doivent être perçus par vous et également par vos clients. Vous devez pouvoir :

- Générer du CA récurrent
- Augmenter votre panier moyen
- Développer votre base de données clients
- Acquérir de nouveaux clients
- Renforcer votre image de marque



3

Les outils du programme de fidélité

Vous pouvez créer votre programme à partir de :

- Carte de fidélité
- Club
- Parrainage
- Code promo
- Emailing
- Vente privée
- Cadeau



La satisfaction client, moteur de fidélité

Vous poser les bonnes questions, vous permettra de vous lancer en définissant les actions à mener.

3 points essentiels !

Qu'est-ce qu'un client fidèle ?

Sur quel critère je m'appuie pour le définir :

- Volume d'achat, Fréquence et Montant
- Ancienneté du client, Date de 1er achat / Date de dernier achat

Quels sont mes objectifs ?

Je définie un niveau sur un ou plusieurs critères que je suis :

- Chiffre d'affaire
- Taux d'acquisition
- Taux d'attrition de la clientèle
- Panier moyen
- Taux de ré-achat

Qu'attendent mes clients ?

- Des services personnalisés : permettre à vos clients de trouver toutes les informations depuis n'importe où, un suivi efficace (sms de suivi, click & collect) etc...
- Des offres personnalisées : achats récompensés et exclusivités
- De la proximité : invitations, et participation à la vie de l'entreprise
- De l'engagement : éthique et environnemental

Mener des actions pour fidéliser vos clients

9 Actions de fidélisation que vous pouvez mener auprès de votre clientèle pour pérenniser votre relation client et bien plus encore...

1. Invitez à un événement : dégustation, afterwork, atelier... **Vous fidélisez et travaillez sur votre image.**
2. Invitez à des ventes privilégiées : nouvelle collection... **Vous fidélisez et renforcez les liens avec vos clients.**
3. Réservez des surprises : anniversaire, fêtes de fin d'année, fête des mères... Tout le monde aime recevoir de petites attentions. **Vous fidélisez et créez de la proximité.**
4. Proposez une carte fidélité avec une offre/cadeau. **Vous fidélisez et sécurisez la fréquence d'achat.**
5. Invitez vos clients à parrainer un membre de leur entourage : proposez d'obtenir un code promotionnel ou une réduction pour chaque parrainage. **Vous fidélisez et recrutez de nouveaux clients en même temps.**
6. Offrez un cadeau à partir d'un certain montant d'achat. **Vous fidélisez et augmentez le panier moyen.**
7. Proposez une remise sur le prochain achat. **Vous fidélisez et réduisez la volatilité des clients.**
8. Proposez des services + : services en boutique (boissons chaudes...), réservation de produits, prises de rendez-vous en ligne, envoi du ticket de caisse. **Vous fidélisez, vous vous démarquez de la concurrence et vous rendez son expérience chez vous unique.**
9. Créez une communauté : nouvelle recette à créer ensemble, visite des coulisses, choix des produits... **Vous fidélisez et créez de l'engagement.**