



Fidéliser mes clients : les 10 étapes indispensables !

Toutes les entreprises tendent à fidéliser leurs clients, mais il ne s'agit pas d'une tâche facile !

Quels bénéfices va obtenir une entreprise qui fidélise ses clients ? Fidéliser son client c'est offrir plus de rentabilité pour son entreprise sur le long terme. En plus des nouveaux clients, il est donc nécessaire

de prendre soin de ses clients déjà acquis, de ne pas les négliger, et surtout de les fidéliser ! Vous vous demandez sûrement donc « **De quelles manières pourrais-je mieux fidéliser mes clients ?** » Nous vous donnons ici les étapes clés.

1. Soigner son image :

Avoir une bonne image est indispensable. Les clients y prêtent de plus en plus attention, notamment avec les réseaux sociaux et les sites d'avis de consommateurs. De plus en plus, la parole est donnée aux clients afin qu'ils évaluent et donnent leur avis. Une bonne image pour votre entreprise se cultive à travers les interactions avec les clients.

2. Savoir être à l'écoute :

Pour agir efficacement, il est bon de savoir tendre l'oreille et d'être à l'écoute de ses clients. En cas de problème, votre clientèle saura qu'elle peut se reposer sur vous, une relation de confiance s'instaure avec le temps. Cela peut également vous aider à y voir plus clair concernant les axes à améliorer au sein de votre entreprise ou de vos services !

3. Proposer des programmes de fidélité adaptés :

Dans un premier temps, il est nécessaire de bien identifier votre cible et de proposer des avantages adaptés et personnalisés. Afin qu'ils puissent être appréciés par le client, ces avantages fidélité doivent être pertinents par rapport à votre offre et aux goûts de votre clientèle. Par exemple, vous pouvez offrir un avantage au bout de X nombre de visites. La question que vous devez vous poser est : "Quel est le programme de fidélité qui sera le plus adapté pour fidéliser mes clients ?"

4. Trouver le bon dosage :

Ce qui dissuade aujourd'hui les clients de s'inscrire dans un programme de fidélité est le fait qu'ils pensent être inondés d'e-mails promotionnels quotidiennement. Lorsque vous proposez une carte ou un programme de fidélité, montrez à votre clientèle en quoi votre programme se différencie des autres, ce qu'il va leur apporter en plus, quels avantages vont-ils pouvoir en tirer. Ainsi vous optimiserez votre fidélisation client et vous vous démarquerez de la concurrence.

5. Une équipe soudée :

Il faut s'entourer des bonnes personnes, de collaborateurs qui croient en votre entreprise, ses valeurs et qui sont soucieux de son développement. Au sein de votre équipe, tout le monde doit regarder dans la même direction et être animé par les mêmes objectifs.

6. Une bonne communication :

Bien communiquer, c'est envoyer des informations utiles et pertinentes à son fichier client. Des informations qui seront susceptibles de booster vos ventes et de générer du trafic. Par exemple : des promotions ou ventes privées.

7. Utiliser le canal web :

Nous disposons aujourd'hui de nombreux outils et réseaux digitaux sur lesquels les clients sont également présents. Il faut miser sur internet, ce canal permet de dépenser moins et de toucher un très large panel.

8. Bien gérer son fichier client :

Bien gérer son fichier client est la base d'une fidélisation client réussie. Le fichier client doit être à jour, les outils utilisés pour sa gestion doivent être pertinents et efficaces. Un client peut être frustré car il n'a pas reçu votre newsletter lui permettant de bénéficier d'un avantage par exemple. Il ne faut donc pas négliger cet aspect logistique.

9. Créez des relations particulières avec vos clients :

Personnalisez votre offre ! Le client se sentira reconnu et unique, utilisez une communication adaptée à votre cible. L'adage à retenir : "Fidéliser mes clients passe par une bonne communication !".

10. Savoir s'adapter aux changements :

Les nouvelles technologies font partie de notre quotidien et révolutionnent les comportements des consommateurs, le management... Il faut savoir se renouveler et ne pas rester constamment sur les mêmes stratégies au fil des années ! La fidélisation client passe aussi par l'innovation !

Fidélisation client : les solutions innovantes

En matière de fidélisation client, il est bien de savoir se renouveler ! Vous devez redoubler d'ingéniosité pour pouvoir fidéliser vos clients de manière efficace. Habitué aux cartes de fidélité classiques ils seront heureux de trouver un service fidélité qui change. De nombreuses enseignes l'ont compris et proposent des services qui permettent d'apporter une valeur ajoutée non négligeable.

La fidélisation client : les astuces pour briller

Nous avons sélectionné pour vous quelques astuces qui vous aideront lors de votre processus de fidélisation clients :

- De nombreuses enseignes (surtout en ligne) proposent des remises pour les étudiants, 10% en général. Cette remise a pour but d'augmenter les ventes et **fidéliser les jeunes clients qui en sont les cibles principales**. Ces étudiants feront passer le mot à leurs camarades qui s'empresseront d'aller faire leur shopping chez vous ! Les promotions que vous proposez doivent être en adéquation avec votre cible et vos objectifs.

- Des remises sont également proposées sur le web grâce à des codes promotionnels ou des réductions lors de la première commande. Sachez également que de nombreuses entreprises passent par des influenceurs qui diffusent un code promotionnel portant leur nom. Ceci permet à ceux qui commandent d'avoir une remise, pouvant booster vos ventes de manière considérable. Diffuser un code promotionnel via un influenceur aura une incidence sur votre marque, donc **choisissez scrupuleusement votre influenceur**. Demandez-vous bien si il adhère, selon vous, aux valeurs de votre marque.

La fidélisation client, une affaire de communication et de marketing

Délivrer un bon de réduction lors du prochain achat pendant le passage en caisse, **une petite attention qui ravira votre clientèle**. Il peut s'agir d'une offre du type « 10% de réduction lors de votre prochain passage en caisse » ou bien « -5€ sur votre prochain achat dans notre boutique »...

- Certaines enseignes de prêt à porter proposent aux clients de rapporter leurs vêtements usagés en boutique. Ceci afin qu'ils puissent bénéficier d'une réduction sur leurs nouveaux achats. C'est une alternative qui lie recyclage, écologie et bonnes affaires. **Un trio gagnant !**
- Vous pouvez également songer à mettre en place **un SAV** pour les vêtements par exemple. Ainsi, vos clients n'auront plus à aller chercher ailleurs lorsqu'ils souhaiteront une retouche sur leur jean !
- **Les ventes privées, rien de mieux pour la fidélisation client.** Lorsque les clients souscrivent à votre carte ou votre newsletter vous pouvez leur accorder l'accès aux ventes privées, ce qui leur permet de bénéficier d'offres exclusives. Ils se sentiront alors privilégiés !
- Autre astuce, vous pouvez aussi proposer des offres du type « un produit acheté en plus = un autre produit à prix réduit », « un échantillon d'un produit offert pour tout achat ». Même si les clients ne sont pas inscrits dans le fichier clients, **ce sont ce genre d'attentions qui inciteront les clients à revenir au sein de votre enseigne.**

Même s'ils ne s'inscrivent pas dans le fichier client la première fois, ces petites astuces feront que les clients s'intéresseront de plus près à votre enseigne. Ils y reviendront ainsi régulièrement, cela découlera éventuellement vers une inscription dans le fichier client. **La fidélisation client ne passe pas que par une carte mais également par le service proposé et sa qualité.** Veillez donc à avoir un service fidélité toujours au top !