@amauriange

# 5 PROBLÈMES FRÉQUENTS en Gestion de Relation Client

ET LEURS SOLUTIONS PRATIQUES!







25% d'entre vous rencontrent des difficultés avec...

DESCLIENTS

DESCLIENTS

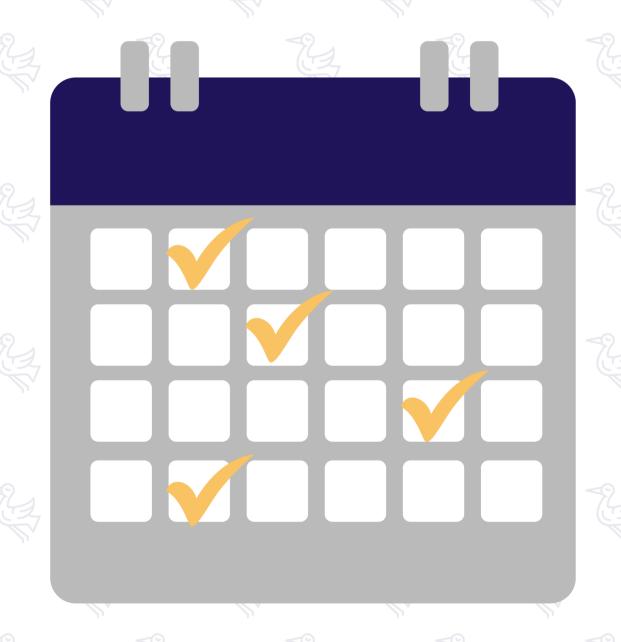
### POURQUOI ÇA ARRIVE?

- **X** Manque de priorisation
  - Le client peut avoir d'autres priorités et ne pas considérer le projet comme urgent
- X Surcharge de travail
- **X** Mauvaise communication
- Absence de processus de relance
- X Problèmes internes chez le client



## Mets en place un calendrier de suivi

Prévois des **points réguliers** pour vérifier l'avancement et **relancer le client de manière** planifiée



# Clarifie les attentes dès le début

Définis des **délais et des actions spécifiques** dès le début du projet, pour que le client **sache exactement quand il doit réagir** 



#### Automatise les relances

avec des outils pour programmer des alertes et des rappels automatiques, pour ne pas laisser le client "oublier" les étapes du projet.



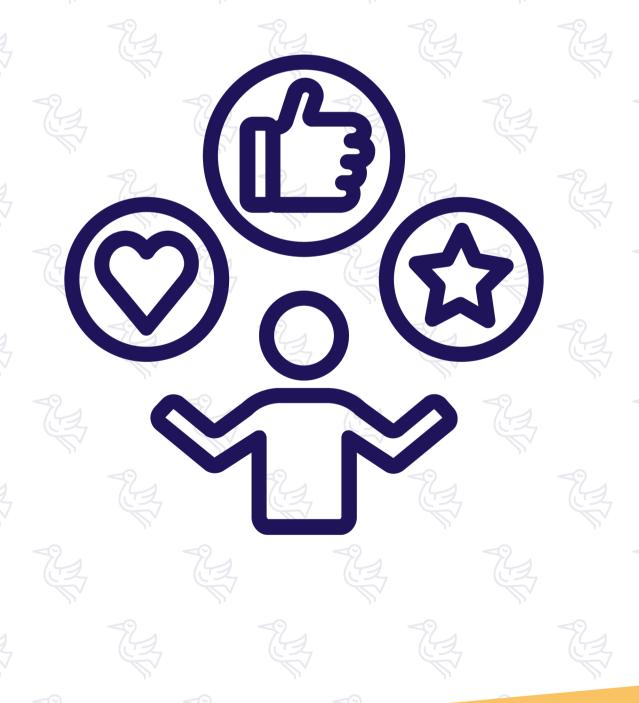
## Propose une plateforme de suivi

Sous forme de tableau de bord ou plateforme de gestion, pour lui permettre de **suivre les** actions en cours.



# Rends la communication **plus engageante**

Utilise des **messages personnalisés**, pose des **questions ouvertes**, **sollicite des retours** sur l'avancement du projet.





#### Sois proactif

Quand ton client est silencieux, **n'attend pas qu'il réagisse, relance le** avec des solutions ou des mises à jour intéressantes.



### QUELS OUTILS?

- Un CRM pour suivre les interactions et automatiser les relances
- Un outil de gestion de projet (Trello...) avec des deadlines et des tâches attribuées au client
- Email automatisé pour programmer des rappels et maintenir le projet en mouvement
- Une messagerie instantanée (Slack, WhatsApp...), pour garder le client engagé.
- Un calendrier partagé (Calendly, Lemcal...) pour planifier les points de contact.

### TEMPLATE

# EMALDE DELANGE



Bonjour [Prénom],

Le [date], je t'ai adressé un email concernant [sujet, projet, ou tâche spécifique].

#### Ton retour est important!

Cela permet d'assurer l'avancée du projet tout en répondant à tes attentes.

Je comprends que tu sois occupé, mais pour garantir que nous restons sur la bonne voie, peux-tu me faire savoir quand tu serais disponible pour en discuter?

Je te propose de choisir une date sur mon calendrier via le lien ci-dessous :
[Lien Calendrier]

Je reste disponible pour toute question ou précision.

Merci et à très bientôt ! Bonne journée,

[Toi]



@amauriange

### Like si t'as kiffé

... et si tu en veux encore d'autres comme ça!

