

@amauriange

5 PROBLÈMES FRÉQUENTS en Gestion de Relation Client

ET LEURS SOLUTIONS PRATIQUES !

CHAPITRE 3/5
MANQUE DE
RÉACTIVITÉ
DU CLIENT



**MERCI pour vos réponses
à mon questionnaire !**

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

**LE MANQUE DE
REACTIVITÉ
DES CLIENTS**



POURQUOI ÇA ARRIVE ?



Manque de priorisation

Le client peut avoir d'autres priorités et ne pas considérer le projet comme urgent



Surcharge de travail



Mauvaise communication



Absence de processus de relance



Problèmes internes chez le client



SOLUTION 1

Mets en place un calendrier de suivi

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



SOLUTION 2

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**



SOLUTION 3

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.



SOLUTION 4

Propose une plateforme de suivi

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



SOLUTION 5

Rends la communication **plus engageante**

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



SOLUTION 6

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

EMAIL DE

RELANCE



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 !

