

CaptainCare

@amauriange

RÉUSSIS TON ONBOARDING

ET ÉVITE LE NAUFRAGE...



**TU GALÈRES AVEC
DES CLIENTS
STRESSÉS,
QUI POSENT
1000
QUESTIONS,
QUI DÉPASSENT
LE CADRE**



Ton onboarding est peut-être à revoir.

Comment ça,
“peut-être” ???



POURQUOI C'EST CRUCIAL ?

Un **onboarding bien fait**, c'est :

- ✓ Un **cadre clair**
- ✓ Des **attentes alignées**
- ✓ Un client **en confiance**
- ✓ **Moins d'allers-retours** inutiles
- ✓ Une **collaboration fluide**

En un mot, c'est
GREEEEEN !



LES CONSÉQUENCES D'UN MAUVAIS ONBOARDING

- × **Brief incomplet,**
- × Demandes **hors contrat,**
- × **Stress et “flicage”** du client,
- × **Retard de paiement,**
- × **Perte de confiance,**
- × **Allers-retours** à n'en plus finir...

S'il y a **UNE** chose
que je n'aime pas...

C'est d'être
désappointé !



EXEMPLE

↪ Vécu...

Un client voulait **résilier son contrat en cours d'engagement**.

Je l'informe qu'il **lui reste une durée d'engagement**, des modalités de résiliation et du **reste à payer**.

Le client n'avait **pas été informé de la durée d'engagement...**

Et n'avait **pas lu le contrat**.



Bon à savoir:

Les clients ne lisent que très rarement les contrats.



@amauriange

Tu aimes mon travail ? SOUTIENS-LE POUR ENCORE + DE BONNES PRATIQUES EN RELATION CLIENT !



= Tu es un allié de choc !



= On part en mission ?



= Et un super-pouvoir, un !



COMMENT GÉRER UN BON ONBOARDING



1.

PRÉPARER L'ARRIVÉE DU CLIENT

Avant même que le projet ne commence :

- L'envoi **d'un mail de bienvenue** (avec **toutes les infos clés**)
- Un **guide PDF** ou une **page Notion** partagée
- Un **espace dédié pour le projet**



2.

CADRER LA MISSION AVEC UNE RÉUNION DE LANCEMENT

Premier échange = **metts TOUT sur la table**

- Objectifs
- Contraintes
- Méthodes de travail
- Délais

Clarifie les attentes et le périmètre !

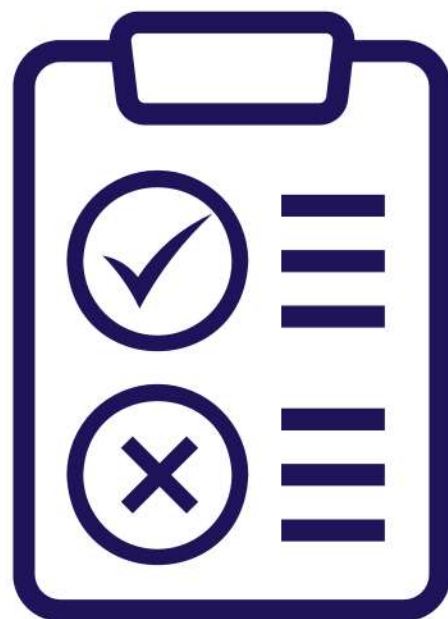


3.

DÉFINIR LES RÈGLES DE COLLABORATION

Ne laisse pas place au flou !

- **Où on communique ?** (Slack, Notion, mail...)
- **Délais de réponse ?**
- **Nombre d'allers-retours** inclus ?
- **Facturation et échéances ?**

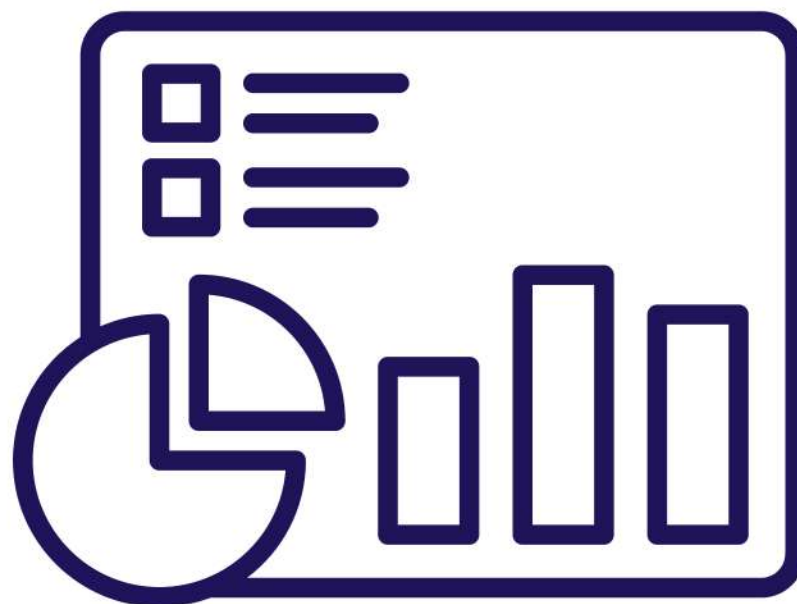


4.

METTRE À DISPOSITION UN ESPACE DE SUIVI

Un client qui voit l'avancement, c'est un client rassuré !

- Notion, Trello, ClickUp, Asana...
- **Checklist des livrables**
- **Suivi des étapes** en cours



5.

FAIRE UN SUIVI POST-ONBOARDING

Ne laisse pas le client dans la nature !

- Un **check-in** à J+7 / J+14
- Vérifie **si tout est clair**
- **Anticipe** les blocages



CHECKLIST

10 ÉTAPES

POUR UNE COLLAB

FLUIDE



1. **Envoi du mail de bienvenue** → Présentation + infos clés (outils, calendrier, contacts)
2. **Accès aux ressources** → Notion, Trello, Google Drive... tout doit être prêt
3. **Réunion de lancement** → Objectifs, périmètre, attentes, fonctionnement
4. **Signature du contrat** → Aucun travail avant validation officielle
5. **Facturation cadrée** → Acompte, échéances, modalités de paiement bien définis
6. **Process de communication** → Outils (Slack, WhatsApp, emails...), délais de réponse
7. **Validation des livrables** → Qui valide ? Comment ? Délai de retour défini
8. **Suivi du projet** → Checklist visible du client pour suivre l'avancement
9. **Anticipation des questions** → FAQ ou guide d'utilisation des outils
10. **Check-in post-onboarding (J+7/J+14)** → S'assurer que tout roule et ajuster si besoin



@amauriange

CaptainCare

T'as kiffé ce carrousel ?

**Abonne-toi pour plus de tips
et reste au top de ta relation
client !**

