

30 VÉRITÉS QUI PIOUENT

VÉCU TERRAIN.
ZÉRO BULLSHIT.
À LIRE À FROID.

SUR LA RELATION CLIENT

CE QUE TES CLIENTS PENSENT.

MAIS NE DIRONT JAMAIS.

Je dirai pas que je
l'avais bien dit, mais...

Si, en fait.

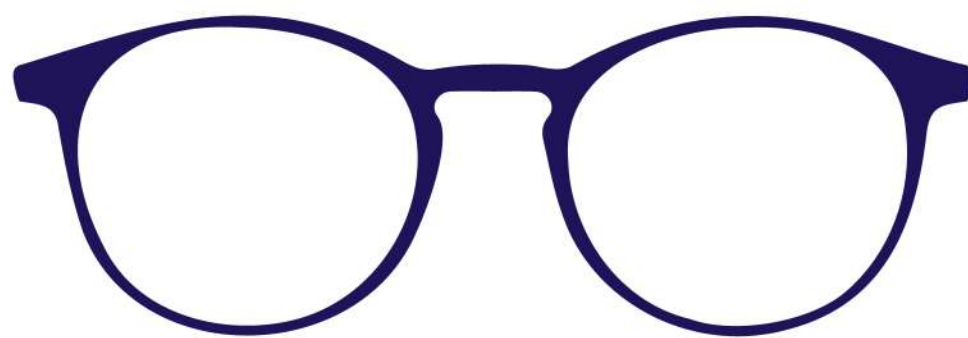


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



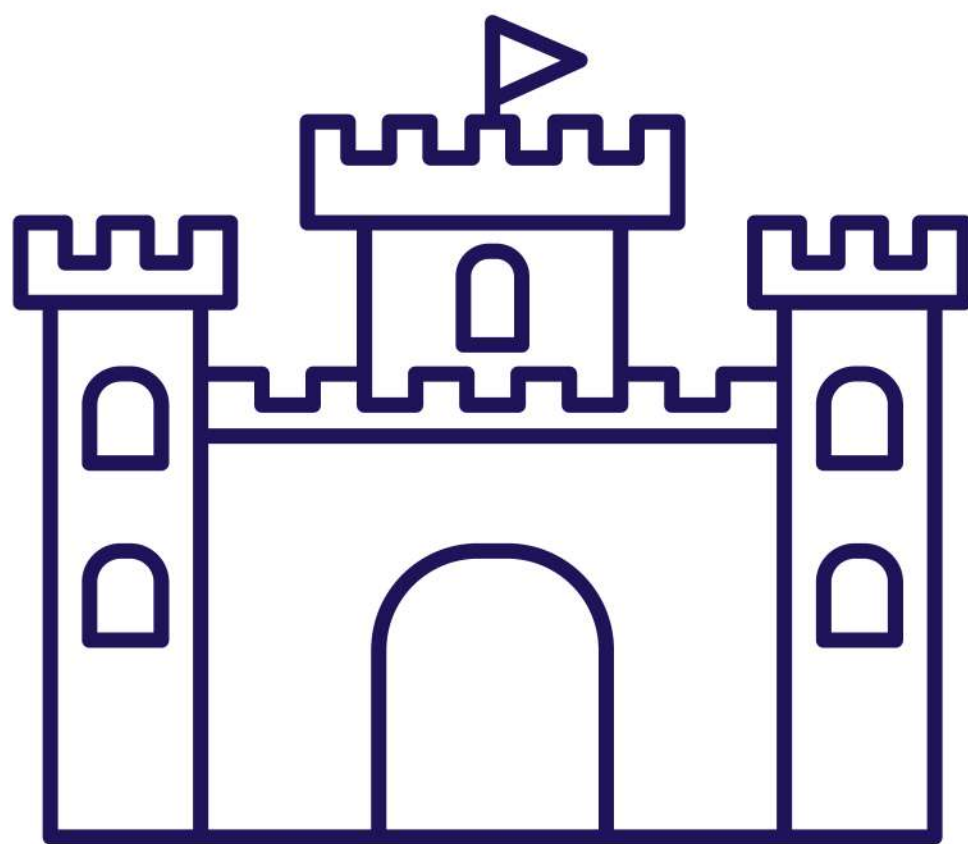
ILS FUIENT LES DEVIS FLOUS.

Et ne prennent jamais le temps
de **t'expliquer pourquoi.**



ILS VEULENT DE LA CLARTÉ, PAS TON IDÉE DE LA QUALITÉ.

Ce qui compte, c'est ce **qu'ils**
perçoivent comme fiable.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



ILS NE LISENT NI CONTRAT, NI CGV.

C'est à **toi de poser** (et faire respecter) les règles.



LEUR 1ER MAIL TESTE TA POSTURE.

Chaque “bonjour” cache **un
crash-test implicite.**



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



ILS ÉVITENT LES QUESTIONS.

Pour ne pas te vexer.
Résultat : **silence radio.**

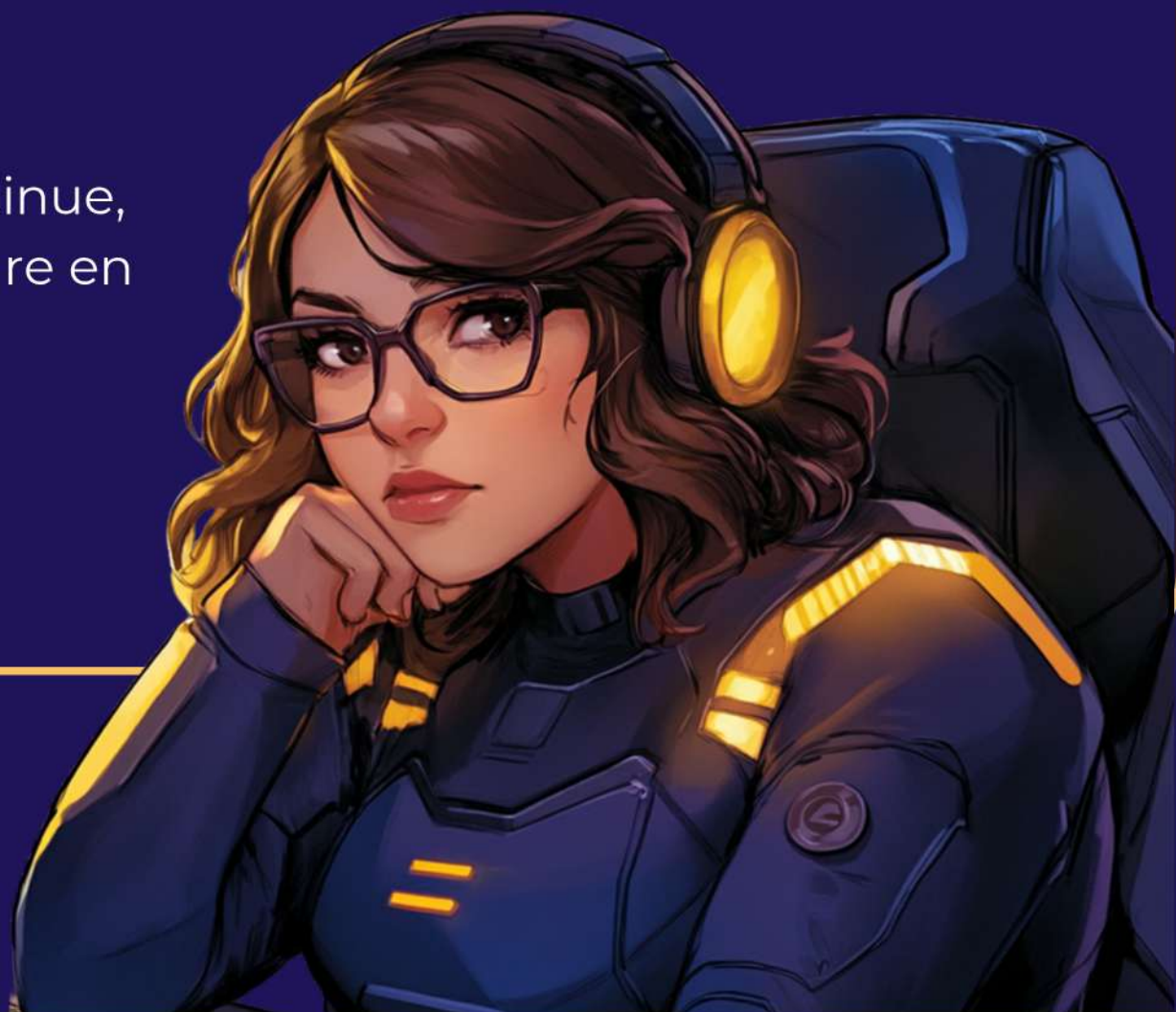


LES TRUCS QUI TE PLOMBENT.

SANS QUE TU T'EN RENDES COMPTE.

Zut. Là.

Et si ça continue,
promis, je jure en
Suédois.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



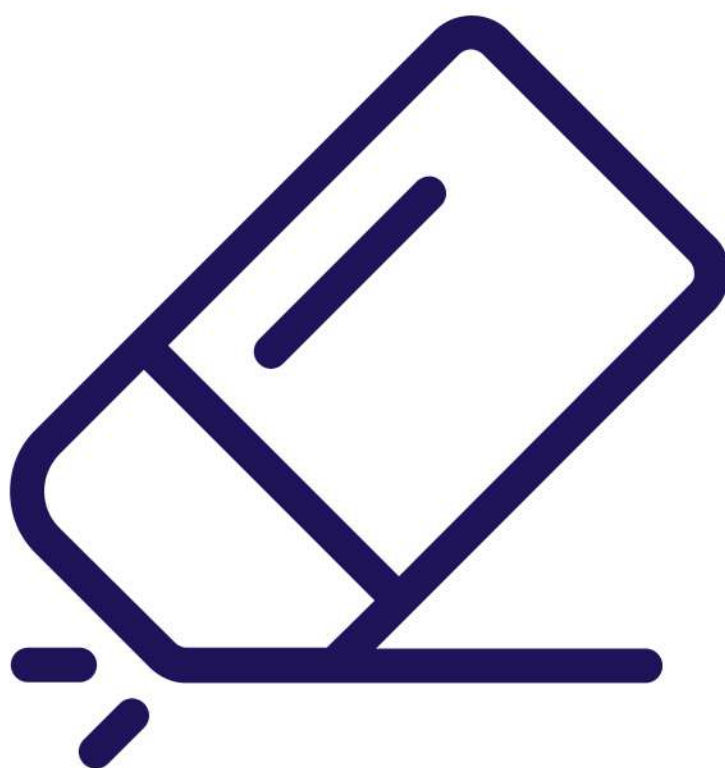
ACCEPTER SANS CADRER = DANGER.

Sans balises, tout déborde.
Toujours.



DIRE OUI À TOUT, C'EST T'EFFACER.

Et tu le payes en temps, énergie,
crédibilité.

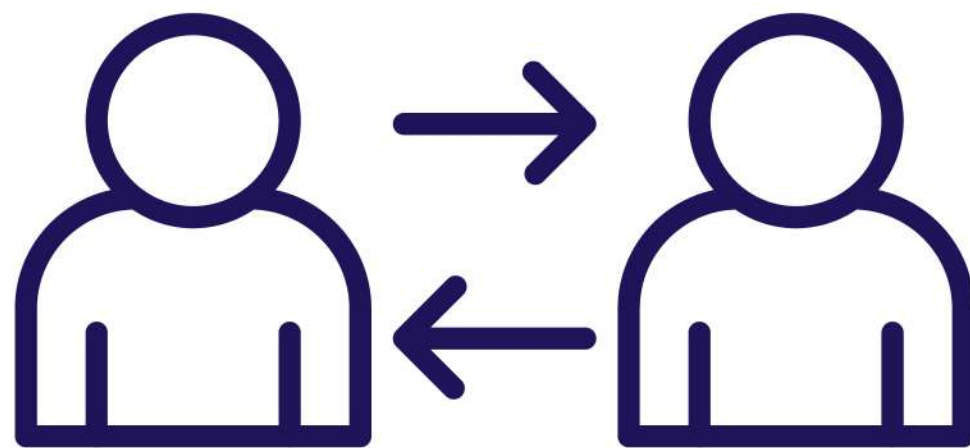


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



BON TRAVAIL ≠ CLIENT FIDÈLE.

C'est la relation qui fait rester.
Pas juste la qualité.



PAS DE RELANCE = OUBLI ASSURÉ.

Le lien **meurt** doucement, sans
bruit.



IMPROVISER À CHAQUE MISSION TE GRILLE.

Tu réinventes,
Tu t'épuises,
Tu perds.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



POURQUOI TA FIDÉLISATION NE FONCTIONNE PAS (ENCORE).

Si tu dis que c'est
parce que j'ai pas
branché le câble, je
crie.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



TU LIVRES. PUIS TU DISPARAIS.

Ton client aussi.

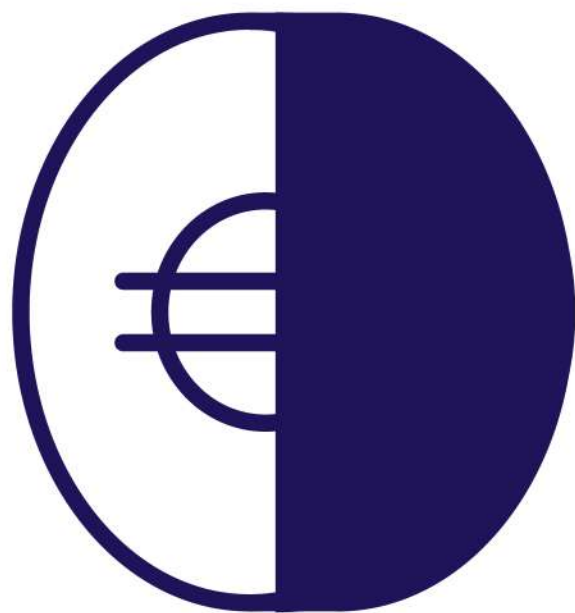


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



AUCUNE ROUTINE POST-PROJET ?

Tu **perds la moitié** de ta valeur potentielle.



RELANCER "QUAND T'AS LE TEMPS" = JAMAIS.

La fidélisation **ne se fait pas à l'instinct.**



TU NE DEMANDES PAS DE FEEDBACK.

Et tu progresses **dans le
brouillard.**



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



TU N'OFFRES RIEN APRÈS LA MISSION.

Tu espères que ça revienne.
Mauvaise stratégie.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



80 % DES BOÎTES SOUS-ESTIMENT LA FIDÉLISATION.

(source : Forbes)



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



@amauriange
CaptainCare

**MOINS DE TROUS
DANS TON SUIVI.**

**PLUS DE CLIENTS
QUI RESTENT.**

Sprint
Fidélité

10 jours, 3 sessions pour fidéliser
mieux, plus vite → 490 €

Roadmap

1 mois, 6 sessions pour booster ton
expérience client → 2000 €



VIENS CHECKER TA
RELATION CLIENT !
JE T'OFFRE LE PREMIER
RDV.
T'ES DISPO QUAND ?

LA RECOMMANDATION, C'EST PAS MAGIQUE.

C'EST PILOTÉ.

De la poudre de
perlimpinpin ?

Je la refilerai à
Macron, alors.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



LE CLIENT VEUT SE SENTIR ACCOMPAGNÉ.

Pas "pris en charge", pas "géré".
Écouté.



TU AS UN MESSAGE À J+15. PUIS J+30. PUIS J+60.

C'est ça, une **stratégie de suivi**.



TU DIS MERCI QUAND C'EST FINI.

C'est là que **beaucoup s'arrêtent.**
Toi, tu **continues.**

Merci



TU MONTRES CE QUE TU PROPOSES ENSUITE.

Pas besoin de vendre.
Juste **d'ouvrir une porte.**



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



UNE VRAIE RELATION GÉNÈRE LA RECO.

Sans relance. Sans push.
Naturellement.



**TU SURINVESTIS LA
PROSPECTION.**

**ET TU LAISSES FUIR
LA VALEUR.**

Va encore falloir que je
me répète, sérieux ?



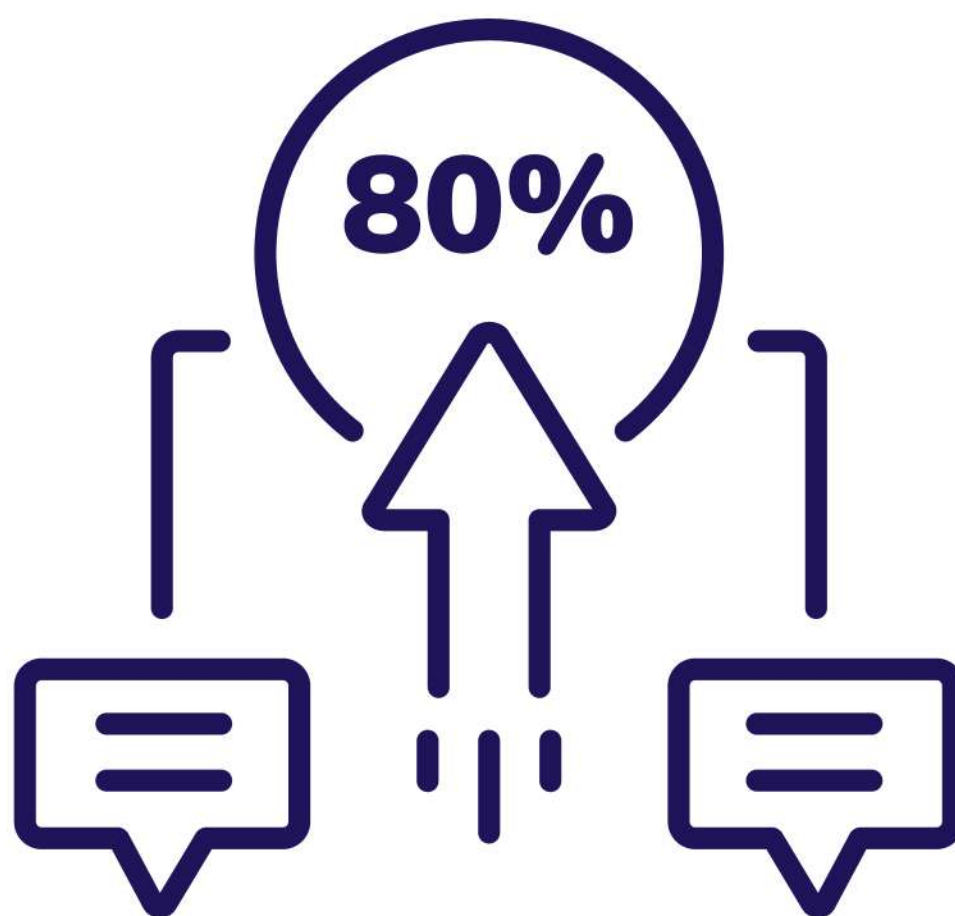
Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



20 % DE CLIENTS = 80 % DE TON CA

Loi de Pareto.

Tu les cultives ou tu les perds.



FIDÉLISER = 7X MOINS CHER QU'ACQUÉRIR.

(source : Bain & Company)



UN BON TÉMOIGNAGE > 1 BEAU SITE.

La preuve **rassure plus** que le branding.



UNE RECO SINCÈRE > 100 COLD MESSAGES.

Parce qu'elle **crée la confiance directe.**

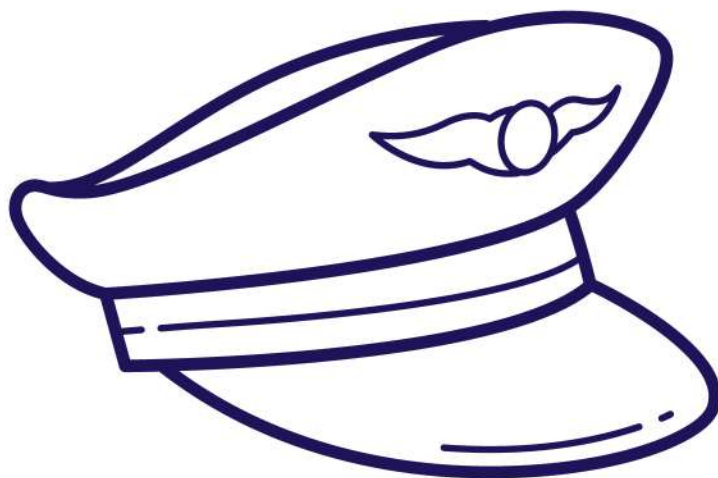


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



LE BOUCHE-À- OREILLE, ÇA SE PILOTE.

Tu poses les conditions.
Tu déclenches.

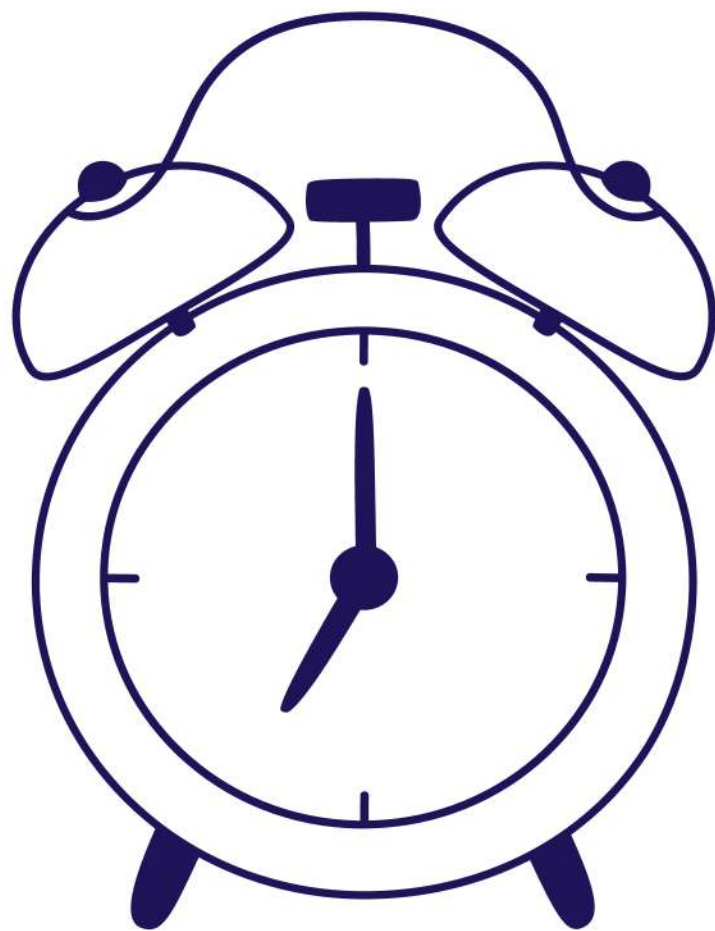


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



TON RÉSEAU DORT.

...Si tu ne l'actives jamais.

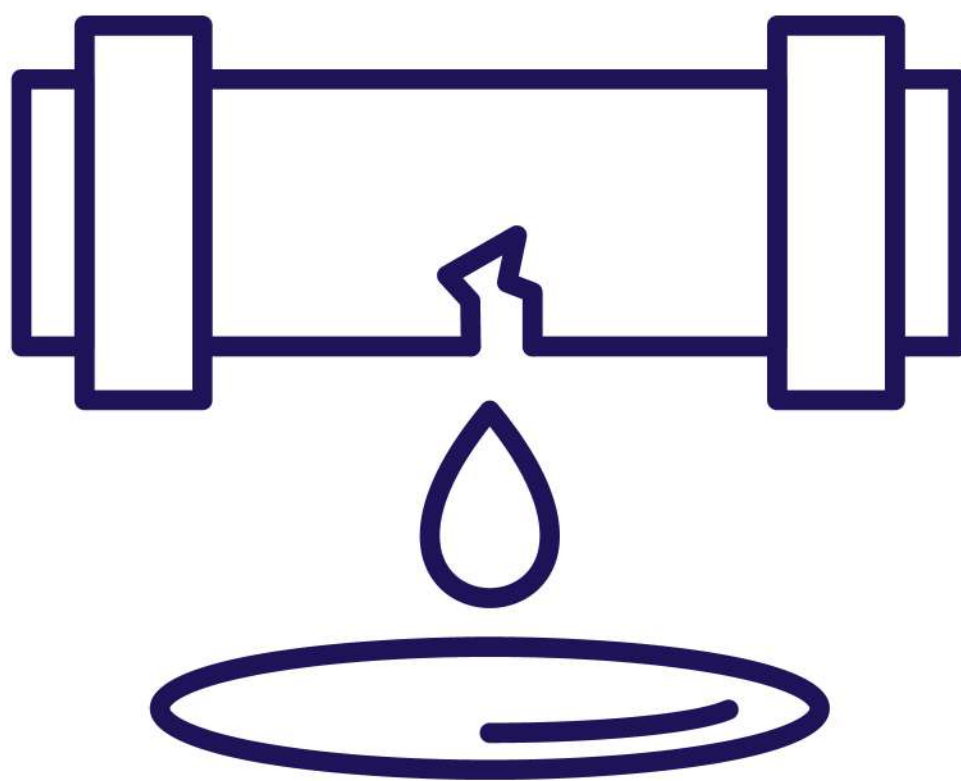


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



TON ACQUISITION EST OK.

C'est **ton après-livraison** qui fuit.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



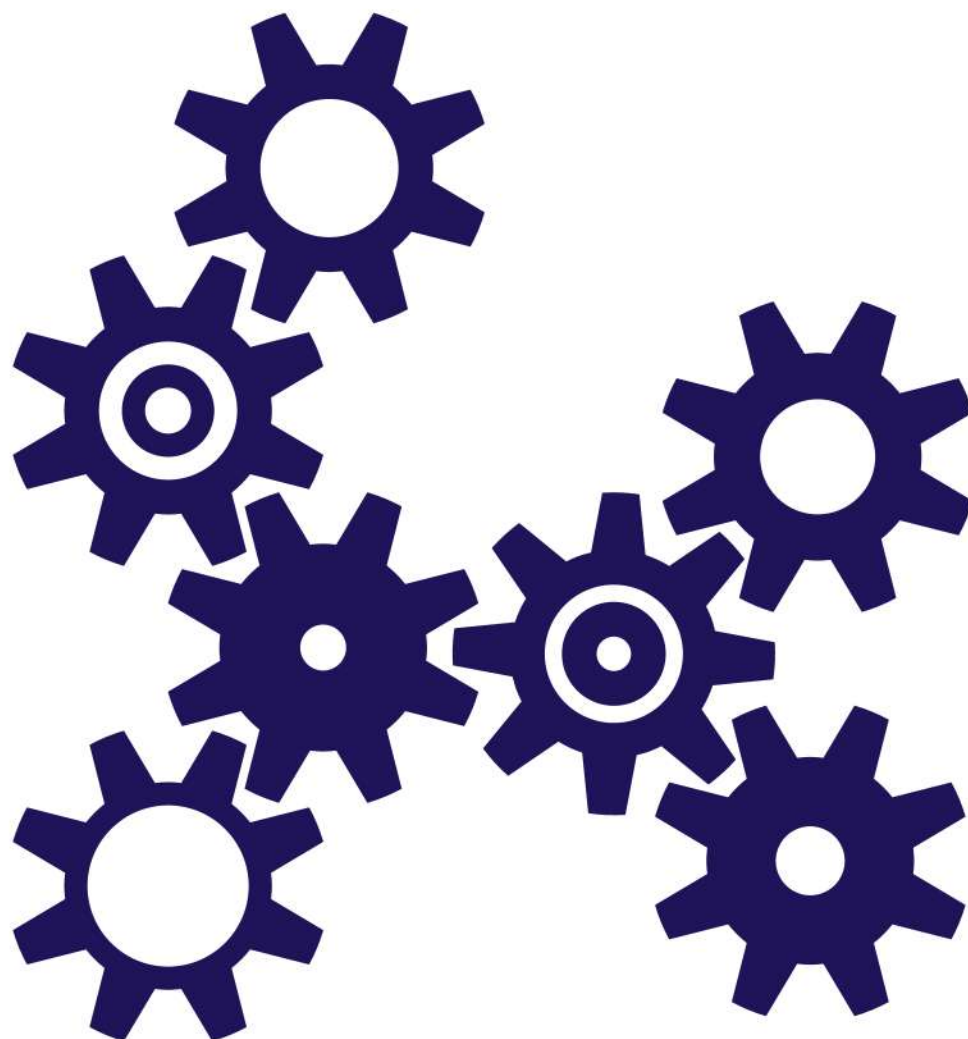
UN PETIT BONUS PEUT TOUT CHANGER.

L'effet surprise **reste longtemps.**



LA FIDÉLITÉ EST UNE STRATÉGIE.

Pas une **conséquence**.

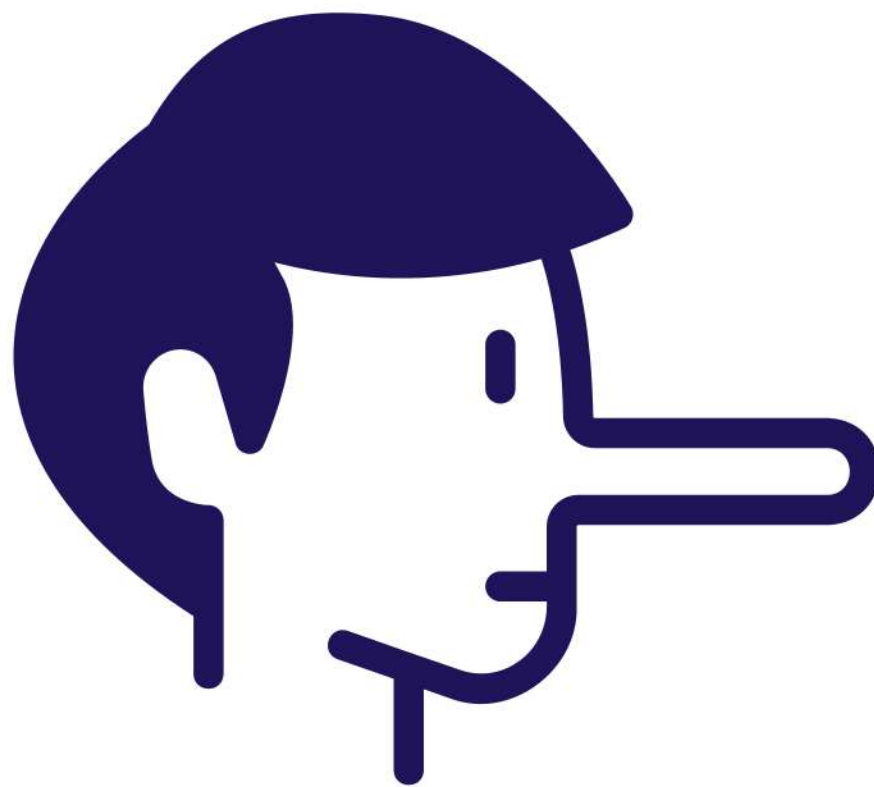


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



“ÇA VIENDRA TOUT SEUL.”

Le **plus gros mensonge** B2B
jamais prononcé.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
UNE RELATION CLIENT QUI LES FAIT RESTER. EN 10 JOURS.



REJOINS
LES **SUPER HÉROS**
DE LA RELATION CLIENT

ABONNE
TOI



MERCI !

**THE
END.**