

Couronner la clientèle

Bienvenue au premier bulletin CLC!



Ah, vous avez réussi!
Vous avez reçu la formation, vous êtes prêt(e) à passer à l'action et peut-être avez-vous trouvé un client disposé à vous suivre! 😊
Félicitations!

L'objectif est de maintenir l'enthousiasme de tout le monde en rappelant les concepts appris dans le cadre du programme «Couronner la clientèle».



Citation du mois

«Lorsque l'on vous demande si vous pouvez faire un travail, il faut répondre : «Mais certainement! Puis, cherchez tout de suite la façon de le faire.» – Theodore Roosevelt»

Les clients se parlent!

Le fait qu'un client malheureux parlera de son expérience à environ onze autres personnes constitue une bonne raison de garder les clients heureux. Lorsque ces onze personnes racontent ce qu'elles ont entendu à leurs parents et amis (environ cinq chacun), il se produit un effet domino et vous voilà confronté à un sérieux problème (*vous savez comment les gens aiment exagérer l'expérience qu'ils ont vécu!*).

Si le client est vraiment furieux, il en parlera à quelque 23 personnes. Les mauvaises nouvelles ont tendance à se répandre rapidement sur les bases et les escadres.

Un client heureux en parlera à deux autres personnes. C'est peu, mais une bonne nouvelle vaut mieux qu'une mauvaise!

C'est à nous de faire en sorte que nos clients internes et externes diffusent de bonnes nouvelles plutôt que de mauvaises!

