

AVANT DE COMMENCER

1 Répondez aux questions.

- a Que savez-vous de la satisfaction et fidélisation du client ?
- b Est-ce une méthode pratiquée dans les restaurants ou hôtels que vous connaissez ?
- c Comment la met-on en pratique ?

Le client : satisfaction et fidélisation

La satisfaction des clients est la clé de la réussite commerciale : il faut donc disposer d'outils permettant d'identifier objectivement les besoins, d'évaluer la satisfaction et de suivre les progrès réalisés dans la relation client.

Ce que coûte l'insatisfaction des clients.

Un client perdu, c'est d'abord une perte d'image pour l'entreprise : on dit qu'un client mécontent en parle à dix personnes, un client satisfait à trois... C'est ensuite une perte financière et c'est enfin des dépenses supplémentaires, en temps et en argent, pour trouver de nouveaux clients.

Comment mieux satisfaire de manière durable ses clients ?

On a souvent tort de penser qu'on connaît ses clients. En réalité, cette connaissance peut être faussée et il faut d'abord disposer d'outils objectifs permettant :

- **d'identifier les besoins avant la prestation** : pour l'identification des besoins, avant chaque prestation importante, construire une liste de questions types qui permettront de mieux identifier le détail des besoins des clients.
- **d'évaluer la satisfaction après la prestation** : il faut ensuite mettre en œuvre les actions appropriées pour mieux répondre aux besoins identifiés ou réduire les causes de son insatisfaction.

Les outils d'évaluation et d'amélioration de la satisfaction des clients.

- **le suivi et le traitement des réclamations client** : il s'agit de relever et d'analyser les réclamations écrites ou orales ;
- **l'enquête de satisfaction** : elle consiste à évaluer la satisfaction du client sur la base d'un questionnaire écrit. Mais trois questions peuvent suffire. Elles concernent l'avis du client sur : la qualité de la prestation, son coût, ses délais de réalisation.
- **les actions d'amélioration** comprennent l'identification des besoins des clients et l'évaluation de leur satisfaction : elles débouchent sur des actions d'amélioration dans le cas où un problème est constaté entre l'offre de l'entreprise et la demande des clients.

Comment fidéliser ?

Fidéliser les clients va prendre du temps, mais aura un double avantage : conserver ses clients et en conquérir de nouveaux... avec la satisfaction pour l'entreprise de savoir que l'on contente les clients, ce qui n'est pas rien !

Fidéliser un client, c'est avant tout être à son écoute !

Pour commencer, relever les informations importantes des clients en réalisant des fiches client pour constituer une base qu'on pourra utiliser pour proposer des offres commerciales, mais surtout pour montrer au client qu'on le connaît, qu'il existe. Pas en lui envoyant un mail chaque semaine, mais en faisant des gestes simples ; envoyer un courriel pour son anniversaire en lui proposant une promotion sur les services dont il a déjà bénéficié.

Compréhension écrite

2 Lisez le texte, puis dites :

- 1 Ce que la satisfaction du client représente pour l'entreprise ;
- 2 Ce que l'insatisfaction du client représente pour l'entreprise ;
- 3 Comment mieux satisfaire ses clients de manière durable ;
- 4 Quels sont les outils d'évaluation et d'amélioration de la satisfaction des clients ;
- 5 En quoi consistent les actions d'amélioration ;
- 6 Qu'est-ce qui est important pour l'enquête de satisfaction ;
- 7 Pourquoi fidéliser un client ;
- 8 Comment le fidéliser.

Production écrite

- 3** Rédigez un texte construit et cohérent (200 mots environs) sur la satisfaction et la fidélisation du client : dites en quoi elles consistent, quels sont les outils pour les mettre en place et les objectifs à poursuivre. Vous utiliserez des exemples.