



5 conseils pour optimiser votre relation client et stimuler la croissance de votre garage

46%

des consommateurs français⁽¹⁾ ont connu des expériences négatives en 2023 avec le service client qu'ils jugent inefficace. Cela démontre qu'il est important de soigner sa relation client dans un environnement hautement concurrentiel.



1 Utilisez les outils adaptés

63%

des employés en contact avec la clientèle estiment que leurs outils actuels ne répondent pas aux besoins nécessaires pour accéder aux données de leurs clients.⁽²⁾

Pour améliorer votre relation client, il est nécessaire de vous équiper d'un **logiciel de gestion** ou d'un **CRM**.

2 offrez une expérience personnalisée

94%

des clients déclarent qu'un **service client efficace** favorise le renouvellement d'achat⁽³⁾.

Offrez une **expérience personnalisée** en interagissant avec eux sur leurs moyens de communication préférés.



👍 BON À SAVOIR

Exemple : une révision de véhicule ?

Planifiez l'envoi de SMS de relances à vos clients pour les dates de leurs futurs entretiens.



3 Utilisez les réseaux sociaux

50%

des TPE-PME utilisent Facebook. L'utilisation des réseaux sociaux leur offre une **meilleure visibilité** et permet de **cibler de nouveaux clients**.

Répondez **rapidement** aux mentions, commentaires et messages pour offrir une **meilleure expérience** à votre clientèle !



4 Restez à l'écoute du feedback

93%

des clients sont prêts à **déboursier plus d'argent** si l'entreprise les prend en compte **dès le premier retour**⁽⁴⁾.

Encouragez vos clients à déposer leur avis ou à interagir via les commentaires, les messages privés (MP) et les sondages sur les réseaux sociaux pour **améliorer vos services** et **satisfaire les besoins** de votre clientèle.



5 Utilisez le marketing prédictif

73%

des clients veulent lancer une conversation sur un canal et poursuivre sur un autre **sans devoir réitérer leur demande**⁽⁵⁾.

Utiliser un **logiciel de gestion** pour gérer vos campagnes marketing et SMS vous sera d'une **grande aide** pour assurer une **meilleure réactivité** auprès de vos clients.

Prenez soin de vos clients, ils sont essentiels à votre réussite commerciale. Une relation client solide favorise la fidélité, la croissance des ventes et améliore votre réputation.

Gardez votre base de données clients à jour pour concevoir des actions ciblées. Avec nos conseils, vos clients seront satisfaits, vous répondrez mieux à leurs besoins et anticiperez leurs attentes !

À vous de jouer !

(1) Source : [Enquête Essendex](#), « Les Français et les services clients en 2023 »

(2) Source : [Étude Forrester](#), « Aller au-delà de l'expérience client »

(3) Source : [Rapport Salesforce](#), « Focus sur le service client - 2022 »

(4) Source : [Zendesk - 2023](#), « L'année de la croissance axée sur le service client »

(5) Source : [Zendesk - 2023](#), « L'année de la croissance axée sur le service client »

Rejoignez-nous sur