

Conseil n° 3 :

La satisfaction de vos clients

La satisfaction client est le résultat final de toute l'expérience que votre client a vécue avec vous. Premier contact, documents fournis du devis jusqu'à la facture, qualité du chantier, résultat final de votre pose : c'est la somme complète de tous les éléments qui fait que votre client va être satisfait.

Voici quelques exemples d'éléments favorisant une bonne satisfaction client :



Aucune surprise du devis jusqu'au chantier réalisé

Votre client a reçu votre devis. Vous avez édité votre fiche métreur pour prendre les bonnes mesures avant de lancer la commande. Votre client reçoit une confirmation de commande avec les côtes précises et les éléments techniques essentiels, comme le sens d'ouverture des fenêtres par exemple. Pas de surprise non plus lors de la pose, votre client a été rassuré sur l'ensemble du déroulement en étant informé des dates de livraison et de pose du chantier.



Faciliter les démarches administratives de votre client

La réalisation de votre chantier implique de nombreuses contraintes administratives à votre client. En quelques actions, vous pouvez lui faciliter la tâche :

- Fournir l'attestation de TVA pour que votre client puisse bénéficier de la TVA à taux réduit
- Fournir un bon de réception de travaux pour activer notamment la garantie décennale des fenêtres. Cela protège également votre entreprise en cas d'un éventuel litige.
- Fournir une facture d'acompte pour que votre client puisse par exemple débloquer un prêt
- Fournir une facture certifiée « Reconnu Garant de l'Environnement »



Entretenir votre relation et garder contact

La satisfaction de votre client s'entretient grâce notamment à une communication constante sur le long terme. Un appel au bout d'un mois pour faire le bilan, savoir si tout se passe bien et s'il est satisfait est une très bonne habitude. En plus, cela peut être l'occasion de lui demander si personne dans son entourage n'aurait un projet de rénovation.

Vous pouvez également depuis votre logiciel dans lequel toutes vos informations clients sont sauvegardées, réaliser des courriers personnalisés pour communiquer vos vœux de fin d'année, vos promotions ou encore des actualités de votre entreprise.

En bref, c'est en gardant le contact que vous vous ferez d'autres contacts !



Vous souhaitez recevoir d'autres conseils, appelez-nous au 04 72 18 51 41