

Fais revenir *tes clients*

— 4 actions. 30 minutes. Tu gagnes plus sans chercher un seul client de plus.

Garder un client coûte bien moins cher que d'en trouver un nouveau. Pourtant, tout ton budget part à chercher du nouveau.

Le trésor est déjà passé chez toi. Il faut juste lui donner une raison de revenir.

1 Compte tes clients perdus

OÙ : TON CARNET DE RENDEZ-VOUS, TA CAISSE, OU TES MESSAGES

Remonte sur les six derniers mois et note :

1. Combien de clients différents sont venus
2. Combien sont revenus au moins deux fois

Le rapport entre les deux, c'est ton taux de retour. C'est le chiffre le plus révélateur de ton business.

S'il est bas, tu n'as pas un problème d'acquisition. Tu as un problème de rétention, et c'est bien plus facile à corriger.

☐ Fait

2 Choisis ta récompense

OÙ : UN CARNET, 10 MINUTES

- ☐ Un avantage après un nombre de passages défini
- ☐ Un statut privilégié pour les habitués
- ☐ Un accès prioritaire aux créneaux ou aux nouveautés

Elle doit être atteignable. Une récompense trop lointaine ne motive personne.

☐ Fait

3

Annonce-la à chaque client

OÙ : À L'ENCAISSEMENT, EN FIN DE PRESTATION

VERSION COURTE

Au fait, on a mis en place un programme fidélité. Je vous inscris ? C'est immédiat et vous gagnez dès aujourd'hui.

VERSION RASSURANTE

Petite chose avant que vous partiez. On a mis en place un programme fidélité pour remercier ceux qui reviennent, et j'aimerais vous y inscrire. C'est gratuit, ça prend dix secondes, et votre passage d'aujourd'hui compte déjà.

L'inscription se fait au moment où le client est content. Pas avant, pas par message plus tard.

☐ Fait

4

Relance tes clients dormants

OÙ : TA LISTE, TES MESSAGES, TON CARNET

Repère ceux qui ne sont pas revenus depuis deux mois.

VERSION COURTE

Bonjour, ça fait un moment qu'on ne vous a pas vu. On serait content de vous revoir, votre avantage fidélité vous attend.

VERSION RASSURANTE

Bonjour, j'espère que vous allez bien. Je me rends compte que ça fait un moment qu'on ne vous a pas vu, et je voulais simplement prendre de vos nouvelles. Votre avantage fidélité est toujours là quand vous voulez. Au plaisir de vous revoir.

☐ Fait

Le réflexe à garder

Une relance des dormants par mois. Dix minutes, et c'est souvent la plus rentable de ta semaine.

☐ Fait

Envie que ça tourne sans y penser ?

Carte de fidélité directement dans le téléphone de tes clients, jamais perdue. Tableau de bord qui te montre qui revient et qui a disparu. [Relances automatiques.](#)