

Lisse ton chiffre *sur l'année*

— 4 actions. Elles se font en haute saison, pas en basse.

Le réflexe, c'est de chercher des clients quand c'est calme. Mais la vraie erreur se produit quand c'est plein.

Tu sers des centaines de clients contents, et tu les laisses tous repartir sans garder la moindre trace.

1

Capte le contact pendant que c'est plein

OÙ : À L'ENCAISSEMENT, EN FIN DE PRESTATION

C'est la seule action qui compte vraiment. Tout le reste en découle.

VERSION COURTE

Laissez-moi votre contact, je vous préviens en premier de nos offres et nouveautés.

VERSION RASSURANTE

Avant que vous partiez, une petite chose. Si vous voulez être prévenu en premier de nos offres et de nos nouveautés, laissez-moi votre contact. Pas de spam, promis. Un message de temps en temps, uniquement quand ça vaut le coup.

Fais-le sur chaque client, pendant toute ta haute saison. C'est ta basse saison que tu prépares.

☐

Fait

2

Demande l'avis au bon moment

OÙ : JUSTE APRÈS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

Un avis récolté en haute saison travaille pour toi toute l'année, y compris quand c'est calme.

VERSION COURTE

Merci pour votre visite. Un petit avis m'aiderait beaucoup : [lien]

VERSION RASSURANTE

Merci beaucoup d'être passé, c'était un plaisir. Si vous avez apprécié, un petit avis m'aiderait vraiment à me faire connaître. Ça prend 30 secondes : [lien]

☐

Fait

3

Donne une raison de revenir

OÙ : AU MOMENT OÙ LE CLIENT REPART

- ☐ Un avantage valable sur le prochain passage
- ☐ Une carte ou un programme de fidélité
- ☐ Une invitation à un événement hors saison

Le client repart avec un motif de retour en poche. Sans ça, il n'a aucune raison de te choisir plutôt qu'un autre la prochaine fois.

☐ Fait

4

Prépare ta relance de basse saison

OÙ : TA LISTE DE CONTACTS, QUAND ÇA DEVIENT CALME

Tu écris à des gens qui te connaissent déjà. C'est infiniment plus efficace que de crier dans le vide.

VERSION COURTE

Bonjour, on relance la saison avec [offre ou nouveauté]. Ça nous ferait plaisir de vous revoir.

VERSION RASSURANTE

Bonjour, j'espère que vous allez bien. On profite de cette période plus calme pour proposer [offre ou nouveauté] à ceux qui nous suivent depuis un moment. Ça nous ferait vraiment plaisir de vous revoir. Et si ce n'est pas le moment, aucun souci, à une prochaine fois.

☐ Fait

Le réflexe à garder

En haute saison tu captes. En basse saison tu relances.

Si tu ne captes rien quand c'est plein, tu n'auras rien à relancer quand c'est vide.

☐ Fait

Envie que la capture se fasse toute seule ?

Collecte automatique des contacts et des avis pendant ta saison, relances programmées quand ça devient calme. Je te mets le système en place.