

(re)Bâtir son entreprise avec créativité

Plan marketing stratégique pas-à-pas avec Stéphanie

Module 10 : Créer des ambassadeurs

Faites de vos clients votre meilleure stratégie



▶ Récapitulatif

- ▶ Votre plan d'action pour chaque étape
- ▶ Attirer > Convertir > Conclure > Émerveiller



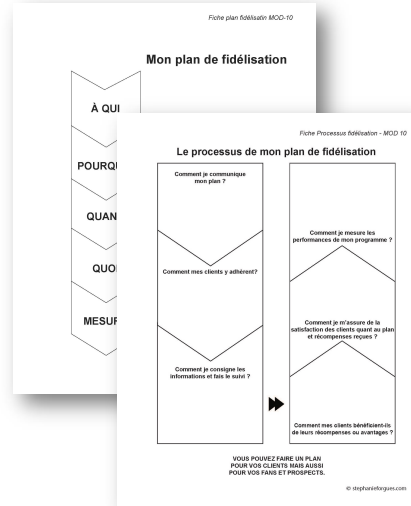
▶ Objectif du module

- ▶ Développer un plan de fidélisation
- ▶ User de créativité
- ▶ Servira à :
 - ▶ Maximiser vos efforts marketing
 - ▶ Créer une relation client durable
 - ▶ Augmenter votre remarketing

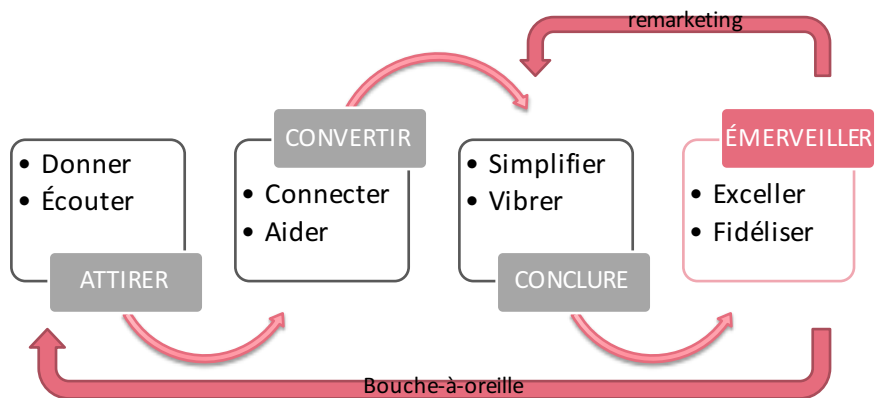
Faire votre plan d'actions

► Outils

- **Fiches d'exercices (2) :**
« *Plan de fidélisation* »,
« *Processus de fidélisation* »
- Fiches antérieures,
notamment avatar et vos
objectifs

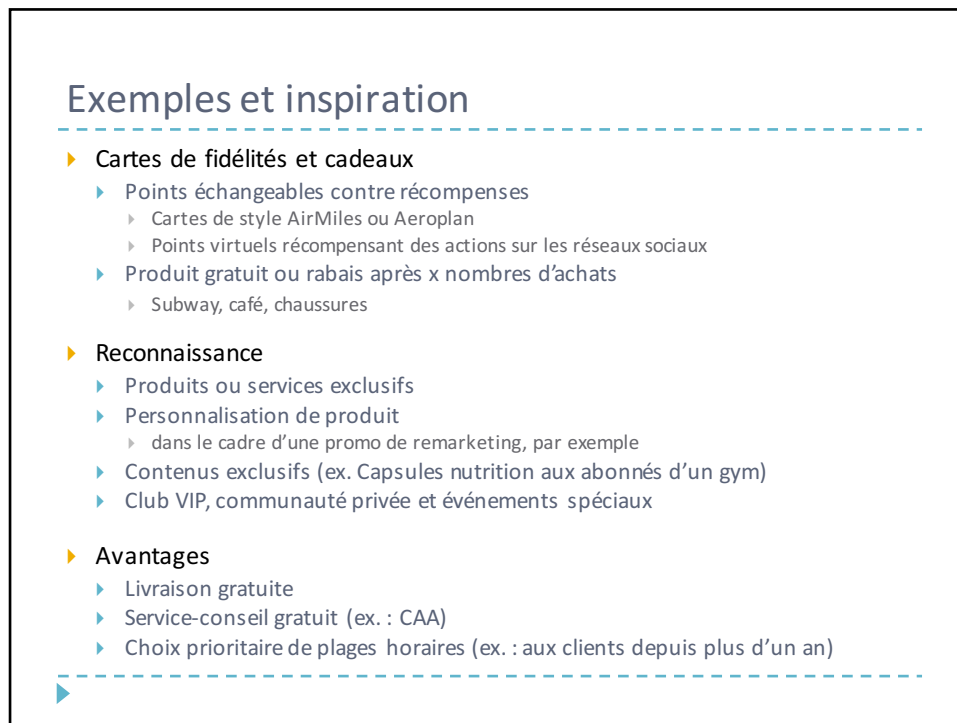
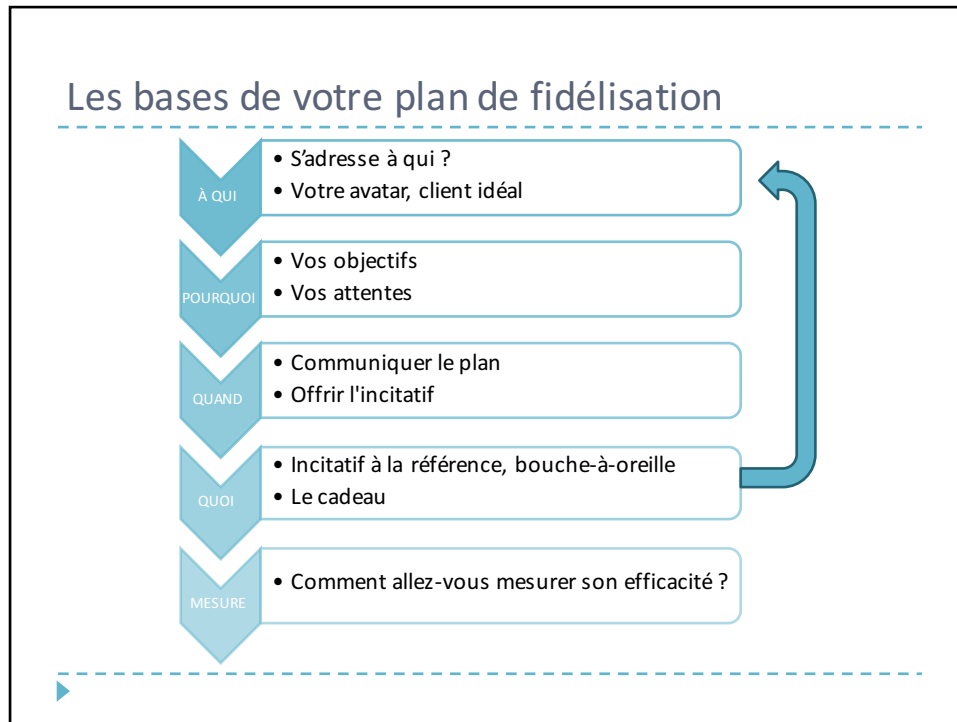


Fidéliser pour faire tourner la roue



Vous pouvez aussi fidéliser vos fans et vos prospects!





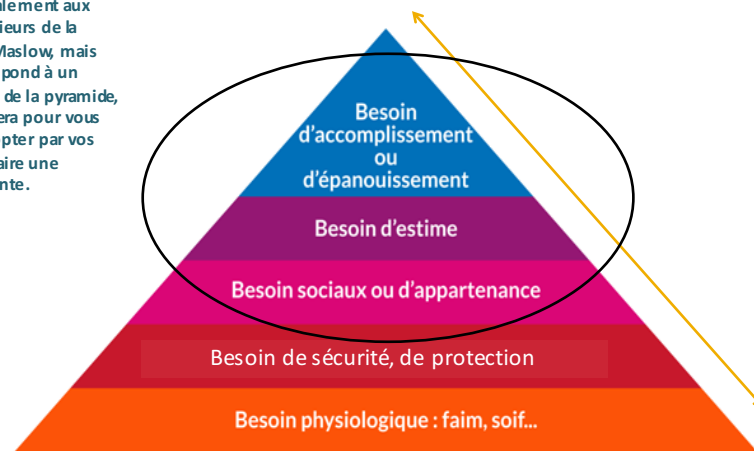
Fidéliser ce n'est pas qu'un cadeau

- ▶ **Service client impeccable**
 - ▶ Appeler le client par son prénom
 - ▶ Souligner son anniversaire
 - ▶ Lui offrir quelques minutes de votre temps
 - ▶ Partager des conseils
 - ▶ Écouter et comprendre ses besoins, ses questionnements
- ▶ **Image de marque**
 - ▶ Intégrer vos clients
 - ▶ Donner envie d'être votre ami
- ▶ **Le GBS! (gros bon sens)**

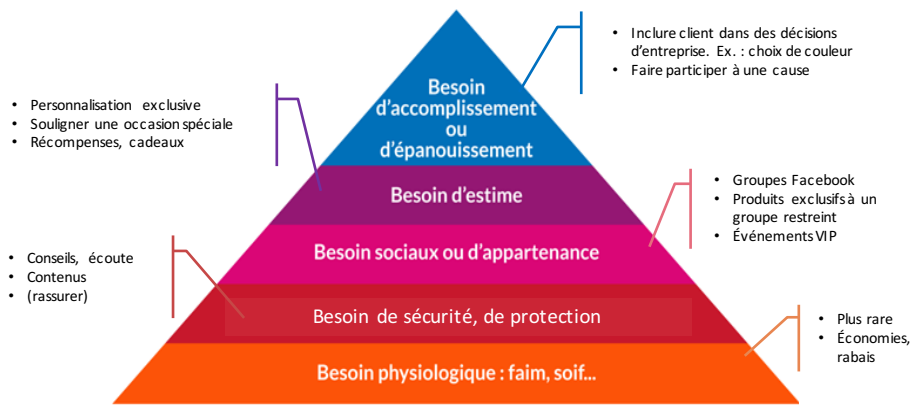


Visez les besoins et désirs de votre avatar

Votre plan de fidélisation répond généralement aux besoins supérieurs de la pyramide de Maslow, mais plus le plan répond à un besoin du bas de la pyramide, plus facile il sera pour vous de le faire adopter par vos clients et en faire une stratégie gagnante.



Visez les besoins et désirs : exemples



Communiquez-le

- ▶ Vos clients doivent en connaître l'existence
 - ▶ Site web
 - ▶ Infolettre
 - ▶ Facture, soumission
 - ▶ Réseaux sociaux
 - ▶ Verbalement
- ▶ Simple et super simple
 - ▶ Façon d'en faire partie
 - ▶ Façon d'obtenir les bénéfices
 - ▶ Facile à gérer pour vous

À faire cette semaine :



► Créez un plan de fidélisation:

1. Déterminez pour qui, quand, comment et vos attentes, soit votre plan;
2. Définissez-en le processus (fonctionnement)
3. Faites un brainstorm pour trouver des idées créatives et originales;
4. Demandez l'avis de vos clients;
5. Communiquez votre plan!

Outils pour vous aider

- 10 techniques de brainstorm



**Besoin d'idées ?
Venez brainstormer
dans le groupe
avec les autres!**