



6 conseils pour assurer une super relation client

WTF is une super relation client ?

Une super relation client,

C'est quand le client est (ultra) satisfait de sa collaboration avec vous.

Et qu'il va donc vouloir continuer de travailler avec vous, vous recommander autour de lui, accepter vos tarifs même s'ils sont au dessus des prix du marché...

Faire un bon onboarding

Le début de la mission est stratégique.

- Clarifier les différentes tâches et étapes
 - > Il est possible de faire un Trello ou un Notion avec toutes les tâches à réaliser et de donner le lien au client pour qu'il puisse suivre les avancées.
- Donner le prochain RDV
 - > Annoncer le prochain point de contact avec le client.

Tenir au courant

Un seul objectif : que le client ne demande jamais “où ça en est ?”.

- Vous tombez sur un imprévu ou une étape de passée ?
 - > Tenez au courant votre client (même si un Trello/Notion existe) des avancées.

Être honnête

Pas de petits secrets. L'honnêteté crée la confiance.

- Vous pensez que les choix ne sont pas les bons ?
> Exposez votre point de vue.
- Vous avez raté quelque chose ?
> Dîtes-le.
- Vous n'appréciez pas la relation ?
> Parlez-en.

Mettre en relation

Vous ne pouvez pas tout faire tout seul.

- Mettez votre réseau à disposition.
 - > Présentez les freelances que vous connaissez.

Être humain

N'oubliez jamais : la personne en face de vous est humaine.

- Ça lui arrive d'avoir des problèmes.
 - > Soyez indulgent si votre client n'est pas parfait.
- Elle préfère travailler avec quelqu'un qu'elle apprécie.
 - > Parlez d'autres sujets que juste le boulot.

Faire l'extra mile

Le petit plus : une bonne (petite) surprise crée une (énorme) différence.

- Vous pouvez rajouter un petit quelque chose qui n'était pas prévu ?
> N'hésitez pas !

Par où commencer ?

1. **Faites le job.**
2. **Assurez une super relation client !**