



Décembre 2004

## CDEC ENTREPRISES

CDEC de Sherbrooke  
891, rue Bowen Sud  
Sherbrooke (Québec)  
J1G 2G3

Tél. : (819) 563-1600  
Télec. : (819) 563-3342

Céline des Ligneris :  
celinedl@abacom.com

Internet :  
www.cdec-sherbrooke.qc.ca

*À l'approche des fêtes, beaucoup d'entreprises vont investir du temps et de l'argent pour attirer la clientèle vers leur magasin. Cet investissement sera-t-il rentable ? Ces clients reviendront-ils ou faudra-t-il encore fournir d'immenses efforts pour en attirer de nouveaux ? Selon certains sondages, il en coûte cinq (5) fois plus cher pour trouver un nouveau client que pour garder un client existant. Ne serait-il pas temps d'investir dans la fidélisation des clients ?*

### • Investir dans le service à la clientèle c'est rentable

Qu'est ce qui pousse un client à revenir se procurer des produits ou des services auprès d'une entreprise plutôt qu'aller dans une autre ? La qualité du produit ou du service est un seul facteur déterminant dans le choix de faire affaires avec une entreprise, mais non le seul. À qualité de produit égale, le client choisira l'endroit où il a reçu le meilleur service à la clientèle.

Malgré ce principe, seules 40 % des entreprises québécoises<sup>(\*)</sup> choisissent d'investir les ressources nécessaires dans leur service à la clientèle. Elles font le choix de déléguer leurs employés les mieux formés pour répondre aux clients et développer avec eux une relation de confiance. En effet, d'après un sondage mené dans le secteur industriel, une relation de confiance constitue le facteur déterminant quand arrive le choix d'un fournisseur. Cependant, il est nécessaire que tous les employés soient sensibilisés au service à la clientèle, car le client juge l'entreprise sur son expérience globale, de l'accueil au service après-vente en passant par le produit.

### • La gestion des plaintes des clients

Une façon complémentaire de fidéliser sa clientèle est de gérer les plaintes et les insatisfactions des clients. En effet, 96 % des clients insatisfaits ne se plaignent pas mais changent de fournisseur. De plus, la moitié des clients qui se plaignent ne sont pas pleinement satisfaits des efforts que déploie l'entreprise pour régler le problème. Pour remédier à ce problème, l'implantation d'une politique de gestion des plaintes des clients peut être un excellent moyen. Un exemple d'implantation de politique est disponible sur

le site suivant : [http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf)

### • Le ratio 80/20 ou loi de Pareto

Quand une entreprise émet le souhait de fidéliser sa clientèle, cela ne signifie pas qu'elle souhaite conserver tous ses clients. Non, cela signifie qu'elle souhaite conserver tous ses **clients rentables**. Alors, pourquoi investir fortement dans la publicité, les promotions et les rabais ouverts aux grands publics et qui ne bénéficient plus aux clients occasionnels ? Pourquoi ne pas mettre en application le fameux ratio 80/20 et consacrer les énergies à fidéliser les 20 % des clients qui rapportent à l'entreprise 80 % de ses ventes ? Toutefois, avant de pouvoir appliquer ce ratio, il est nécessaire d'avoir fait l'exercice d'identifier les 20 % de clients les plus rentables...

### • Faire évaluer son service à la clientèle

La CDEC de Sherbrooke propose un service Client Mystère aux entreprises désireuses de faire évaluer leur service à la clientèle. L'entreprise recevra la visite de trois acheteurs incognito, acheteurs correspondant à sa clientèle type et qui viendront à des moments convenus à l'avance avec le dirigeant. Un rapport sera présenté à l'entreprise et un plan d'action pourra être bâti en concertation avec le gestionnaire. Ce service est offert pour un coût de **90 \$**. Des visites supplémentaires peuvent aussi être ajoutées.

Pour toute information, contacter :

**Céline des Ligneris**, conseillère aux entreprises **(819) 563-1600**.

(\*) Le journal des affaires, le 4 /09/04— Le Québec en retard en matière de service à la clientèle

(\*\*) Alain Samson, Promettez beaucoup, livrez davantage !

**La CDEC, une équipe de conseillers au service des gens d'affaires des arrondissements du Mont-Bellevue et de Fleurimont !**