

Pour :
entrepreneur,
freelance,
coach,
e-shop...

CAHIER DE VACANCES Customer Care

jeux

checklists

roadmap

outils

**Doriane
BAKER**

Sommaire

-  [Customer Care sous le soleil !](#) page 3
-  [Quizz : Ton customer care les fait-il tous craquer ?](#) page 4
-  [Comment bien s'exprimer avec son client](#) page 5
-  [Cherche et trouve l'équipe Baker Bloom !](#) page 6
-  [L'onboarding customer care friendly + ta roadmap](#) page 7
-  [Les mots-reliés du customer care](#) page 8
-  [Comment mettre en place un process customer care et s'y tenir ?](#) page 9
-  [Les process customer care à avoir absolument dans ton entreprise](#) page 10
-  [Les mots-cachés](#) page 11
-  [Prépare ta rentrée customer care : la timeline](#) page 12
-  [Les contenus à consommer cet été chez Baker Bloom](#) page 13
-  [Le challenge de l'été + cadeau à gagner](#) page 14-15
-  [Les corrigés des jeux](#) page 16-18

 jouer

 apprendre

Have fun !





Customer care sous le soleil !

Aaaaaah... L'été... Cette saison que tout le monde attend pour partir en vacances ! Est-ce que, quand tu étais enfant, tu avais des cahiers de vacances que tes parents t'achetaient pour te préparer à la rentrée ? On y trouvait des exercices de français, de mathématiques ou encore d'histoire, mais aussi des jeux, des pages de lectures ou encore des outils pour bien se préparer au niveau supérieur dans notre scolarité !

Et bien, ce cahier de vacances, c'est pareil (mais en plus fun).

Parce que le customer care est un élément plus qu'indispensable à ton business, et que sa construction peut te prendre un peu de temps dans la réflexion et l'apprentissage, je me suis dit que l'été était le meilleur moment pour travailler son customer care en s'amusant !



Utilise ce cahier à ta convenance. dans l'ordre que tu veux. Souviens-toi que c'est les vacances, et que tu peux (voire que tu DOIS) prendre une pause bien méritée, sans culpabiliser. Si tu fais correctement les choses, et que tu prends toutes les dispositions nécessaires pour prévenir tes clients et ton audience, tu n'as aucun soucis à te faire : ils seront là à ton retour !

Alors profite bien de tes vacances et de ce cahier, ne te mets pas la rate au court-bouillon mais utilise ce temps de ralentissement dans ton business pour penser à ton customer care et anticiper.

Doriane Baker

QUIZZ

Ton customer care les fait-il tous craquer ?

Quand tu reçois un message, tu es plutôt du genre à :



Je saute sur la notif et je réponds direct !



Je réponds quand j'ai du temps



Je fais pas gaffe à mes messages

Quand on te pose une question à laquelle tu as déjà répondu :



Je prends le temps de répondre quand même !



Je répète tout en disant que l'info a déjà été donnée



Je renvoie vers l'endroit où j'ai déjà donné la réponse

Quand on te critique ou qu'on est méchant avec toi :



Tu attends un peu et tu te calmes avant de répondre



Tu réponds deux ou trois jours plus tard pour t'en débarrasser, mais froidement



Tu t'énerves ! Ou alors tu ignores, tu supprimes et tu passes à autre chose !

Niveau organisation dans ton business, tu es plutôt :



Tous mes process sont rodés et parfaitement optimisés !



Je fais comme je peux mais j'essaie de pas être trop en retard !



L'orga-quoi ? Je suis pire que bordélique !

Que penses-tu de tes clients ?



Je les adore et je ne vois pas mon business fonctionner sans eux



Je sais qu'ils sont importants mais ils me prennent trop d'énergie !



Je suis content.e d'en avoir

Quand tu penses à tes clients, tu penses :



Collaboration, confiance, satisfaction



Chiffre d'affaires, conversion, projets



J'y pense pas beaucoup...

Résultats - Tu as plus de...



Tu as un customer care prévenant et solide ! Tu fais attention à chaque détail, tu n'es pas du genre à oublier le parasol par exemple !



Tu es du genre à sauver les meubles, à envoyer une bouée de sauvetage au cas où ton customer care se noie ! Tu as des réflexes, mais pas assez organisée !



Tu es du genre "jemenfousiste" de première ! Ton customer care est inexistant, ou alors le strict minimum. Tu te promènes sans vraiment faire gaffe à ce que tu dois faire...

Comment bien s'exprimer avec son client

Comme tu le sais, en customer care, les mots ont une importance capitale, à l'écrit comme à l'oral.

La bonne façon de s'exprimer avec son client est l'une des problématiques qui revient le plus souvent quand on commence à gérer son customer care. Pourtant, ce n'est pas si compliqué, tu verras ! Les clés sont la bienveillance, la transparence et la politesse. Grâce à cette checklist, tu pourras t'assurer que ton message est customer care friendly avant de répondre à ton client !

Ta checklist avant de répondre à un prospect ou un client



Lire le message en pleine conscience pour te mettre à sa place.



Utiliser une structure qui permet à ta réponse d'être claire.



Faire une recherche CRM ou emails pour voir l'historique de conversation.



Se relire et corriger les fautes d'orthographe et de français



Vérifier que tu as bien compris sa demande et son besoin



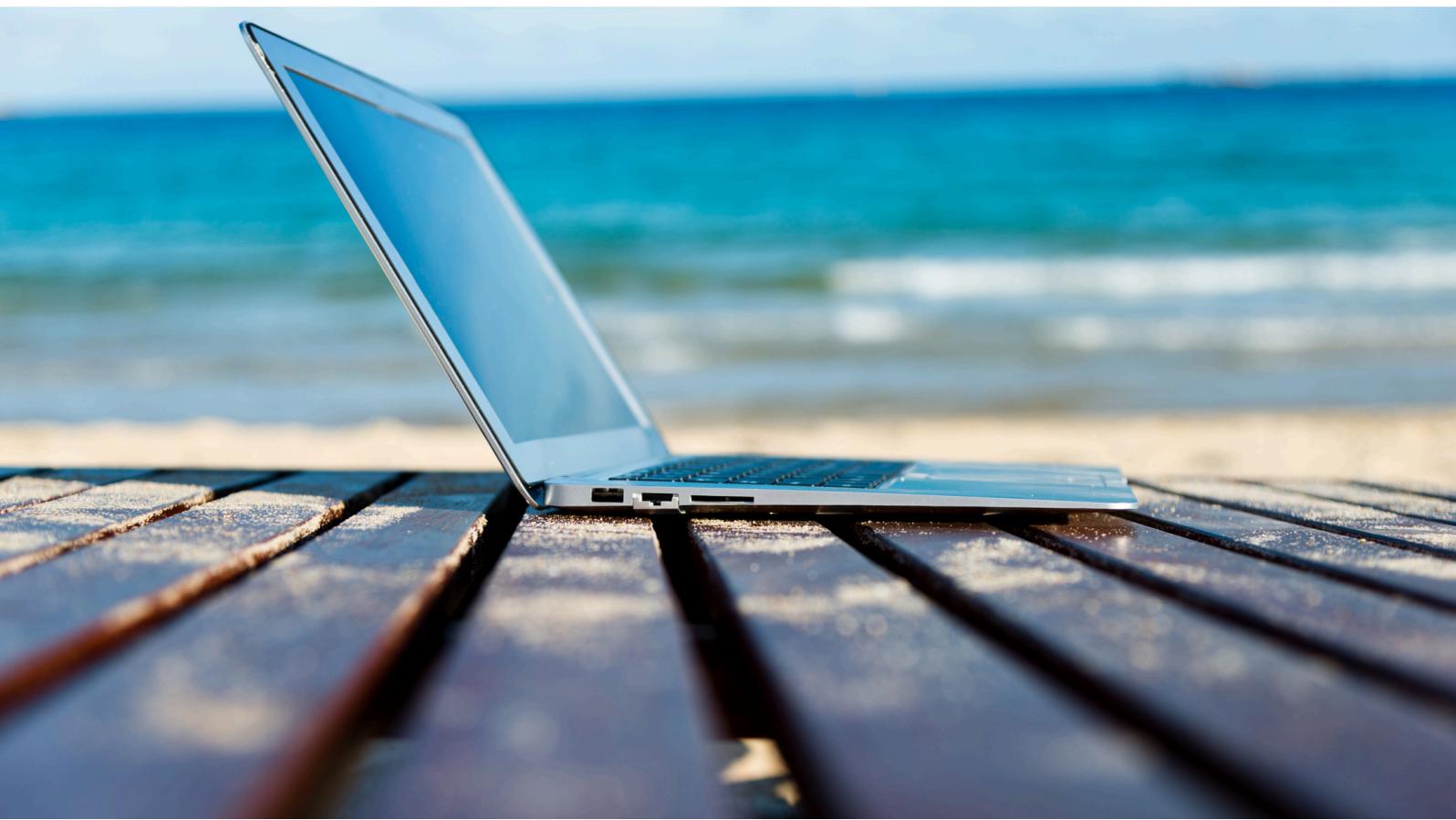
S'assurer que ton message est bienveillant et respectueux



Prendre le temps de reformuler sa demande dans ton message si besoin



Peaufiner la réponse : gras, italique, saut à la ligne, emojis...



Cherche et trouve l'équipe Baker Bloom !

Doriane



Pauline



Solenne



Laetitia



Sissy



L'onboarding customer care friendly



L'onboarding c'est la phase d'accueil de ton client et de l'accompagnement à la bonne utilisation de ton produit/service. C'est la première (bonne si possible) impression que tu donnes à ton client, juste après son achat. Cet onboarding doit être mémorable, excellent et envoyer un max d'émotions positives pour ton client car l'onboarding va driver toute la suite de l'expérience de ton client.

La phase d'onboarding commence dès que le client paye, jusqu'au démarrage de la mission, réception du produit, commencement du coaching, formation... Ton onboarding doit être :

- joyeux, montrer que tu es heureux.se de bosser avec ton client,
- offrir un accueil digne de ton business : un accueil mémorable !
- Donner toutes les informations dont ton client a besoin pour bien utiliser ton produit / service et obtenir les résultats que tu lui promets.

Ta roadmap pour un onboarding client customer care friendly

Étape 1 : Email de confirmation, de bienvenue et facture/reçu.

Étape 2 : Selon ton produit et la durée de ton onboarding : vidéos d'accueil, live collectif d'accueil, call de bienvenue individuel...

Étape 3 : cadeau d'onboarding si pertinent

Étape 4 : Récupérer toutes les infos et données dont tu as besoin.

Étape 5 : Délivrer toutes les infos et données dont ton client a besoin pour la suite de la mission



Mots-reliés !

Relie chaque mauvaise expression à sa version customer care friendly

Malheureusement, je ne peux rien faire ●

Ça risque d'être très compliqué, je vais voir ce que je peux faire ! ●

Vous allez devoir nous rappeler plus tard ! ●

J'y connais rien, vous pouvez regarder sur Google ça ira plus vite ! ●

Ne croyez pas tout ce que vous voyez sur internet ! ●

C'était écrit sur la page de vente, vous pouvez y retourner pour voir la réponse. ●

Malheureusement, mon assistante a fait une bêtise et vous a mal renseigné ! ●

Je ne travaille pas le weekend, c'est pour ça que je ne vous ai pas répondu ! ●

● Merci pour ta question, cependant je ne suis pas spécialiste de ce sujet. Voici X qui pourra sûrement t'aider !

● Je suis désolée que tu n'aies pas vu cette information sur la page de vente, la voici.

● Merci pour votre message, nous sommes disponibles du X au X, de X heures à X heures, et nous vous répondrons bientôt !

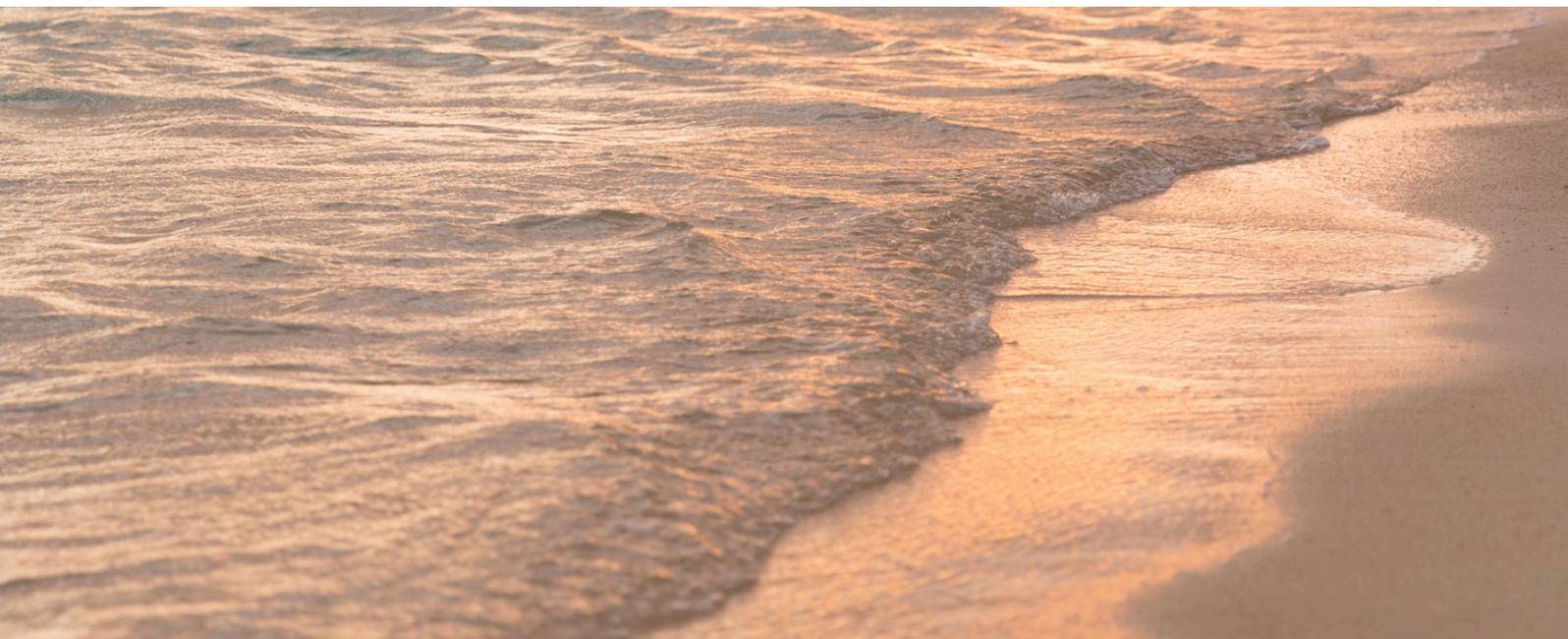
● Je suis navrée de cette déconvenue, nous allons trouver ensemble, la solution qui vous rendra le sourire !

● Il faut faire attention aux contenus que l'on consomme et choisir les plus adaptés à nos besoins et objectifs, quels sont les vôtres ?

● Je suis désolée que vous ayez la mauvaise information, mais voici la bonne :

● Puis-je prendre votre numéro pour vous rappeler -tel jour- ?

● Je vais tout mettre en œuvre pour vous aider.





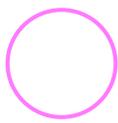
Comment mettre en place un process customer care et s'y tenir ?

Pour que ton customer care soit bénéfique à ton business et qu'il ne représente pas une énième source de stress, il doit être parfaitement bien ficelé. C'est pour cela que l'on crée des process : on pense une stratégie customer care, on vérifie qu'elle soit faisable, on étudie sa mise en place et on imagine chaque étape. Ensuite, on prend le temps de décomposer la construction du process pour qu'il soit clair, qu'il contienne tout ce dont on a besoin et qu'il soit ensuite utilisable sans encombres.

Ma méthode pour mettre en place un process customer care, c'est de partir de la situation initiale, par exemple une demande de remboursement, et de déterminer le point d'arrivée (acceptation du remboursement ou éviter de rembourser par exemple). L'idée est de noter tout ce qu'il doit se passer entre le point A (la demande du client) et le point B (la solution apportée).

On n'hésite pas à détailler le plus possible : quel type de message envoyer, à quel moment, est-ce qu'on propose un appel, si oui à quel moment... Tout ceci constitue ton process customer care pour une situation donnée !

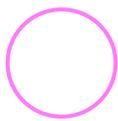
Les process customer care à avoir absolument dans ton entreprise



La réponse aux emails et messages : savoir quand tu y réponds, à quelle fréquence, avec quels outils pour t'aider à gagner du temps et mieux répondre...



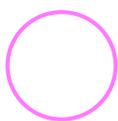
L'onboarding : un process bien ficelé n'est pas nécessairement long, mais il est indispensable pour bien accueillir ton client et le rassurer.



Remboursement : même si je ne te le souhaite pas, il vaut mieux anticiper les procédures en cas de demande de remboursement.



Prospection : savoir ce que tu envoies comme info, ce que tu demandes aussi, à quel moment, avec quels outils (livret, vidéo...)



Fidélisation : un bon process dédié à la fidélisation, comme un programme de fidélité ou d'ambassadeur, ça change tout !



Offboarding : important quand une collaboration s'arrête ou que ton programme en ligne est fini, pour bien terminer la prestation, mission ou formation !



Mots-cachés !

Trouve tous les mots de la liste ci-dessous !

G A R I F I A C A T R E I R
O N G E A K V T R E S H O E
O R E J P Q I Q M N T E A S
I Y C T M U S O O N N T T I
B C N U F U T P E F H U V N
G Y E E T S E I P S R A E A
N F I O U R L Z O K M N L M
Z V D C D C S C C N C U I U
S R U O C R A P J G W M O H
W O A B U S I N E S S M T G
T C E P S O R P H V N O E I
E C N E I R E P X E N C L G
N O I T A S I L E D I F B M
E R A C O N B O A R D I N G

AUDIENCE
AVIS
BUSINESS
CARE

CLIENT
COMMUNAUTÉ
CUSTOMER
ETOILE

EXPERIENCE
FIDELISATION
HUMANISER
ONBOARDING

PARCOURS
PROSPECT
RÉPONSE

PRÉPARE TA RENTRÉE



TIMELINE CUSTOMER CARE

Utilise ce process pour préparer ta rentrée et enchanter tes clients à chaque étape de leur parcours chez toi. Pour y aller en douceur, on va surtout organiser la timeline par les bases et dispatcher les différentes tâches sur plusieurs mois !

JUILLET

ACQUÉRIR LES CONNAISSANCES DE BASE POUR TON CUSTOMER CARE ET TRAVAILLER TON MINDSET
(Tu peux t'aider de cet article : [Les 7 piliers indispensables pour les fondations d'un customer care 5 étoiles](#))

AOÛT

INTÉGRER DES OUTILS ET TEMPLATES QUI T'AIDERONT À GÉRER AU QUOTIDIEN TON CUSTOMER CARE ET ENCHANTER TON EXPÉRIENCE CLIENT !
(Pour ça, rends-toi à [cette page du cahier de vacances](#) !)

SEPTEMBRE

FAIS LE POINT SUR TES CANAUX DE COMMUNICATION ET OPTIMISE TON CUSTOMER CARE POUR CHACUN D'ENTRE EUX !
(Pour ça, consulte cet article : [Comment se connecter à son audience pour mieux vendre ?](#))

OCTOBRE

PEAUFINE TON CUSTOMER CARE EN AUGMENTANT SA QUALITÉ : PAR TES RÉPONSES, TES ÉCHANGES AVEC TON AUDIENCE, PROSPECTS ET CLIENT, ET L'EXPÉRIENCE QUE TU PROPOSES DANS TOUT TON BUSINESS !
(Tu peux lire cet article : [Comment avoir un business VRAIMENT premium](#))



Les contenus à consommer cet été

Chez Baker Bloom

Les épisodes "Summer Care" du podcast



Les actions customer care à copier chez Netflix

Les valeurs et la transparence au coeur du customer care : s'inspirer de Décathlon

Airbnb, comment relever le défi d'un double care ?

L'innovation et la prise de risque au coeur du customer care de Spotify.

Les articles de blog qui reprennent les bases

Pourquoi le customer care est indispensable à ton business ?

Les 6 règles d'or du customer care sur les réseaux sociaux

3 règles pour une création de contenu Customer Care Friendly

Comment réparer une erreur customer care ?

Les questions que tu te poses sur le customer care

10 étapes pour construire un customer care solide et qui convertit

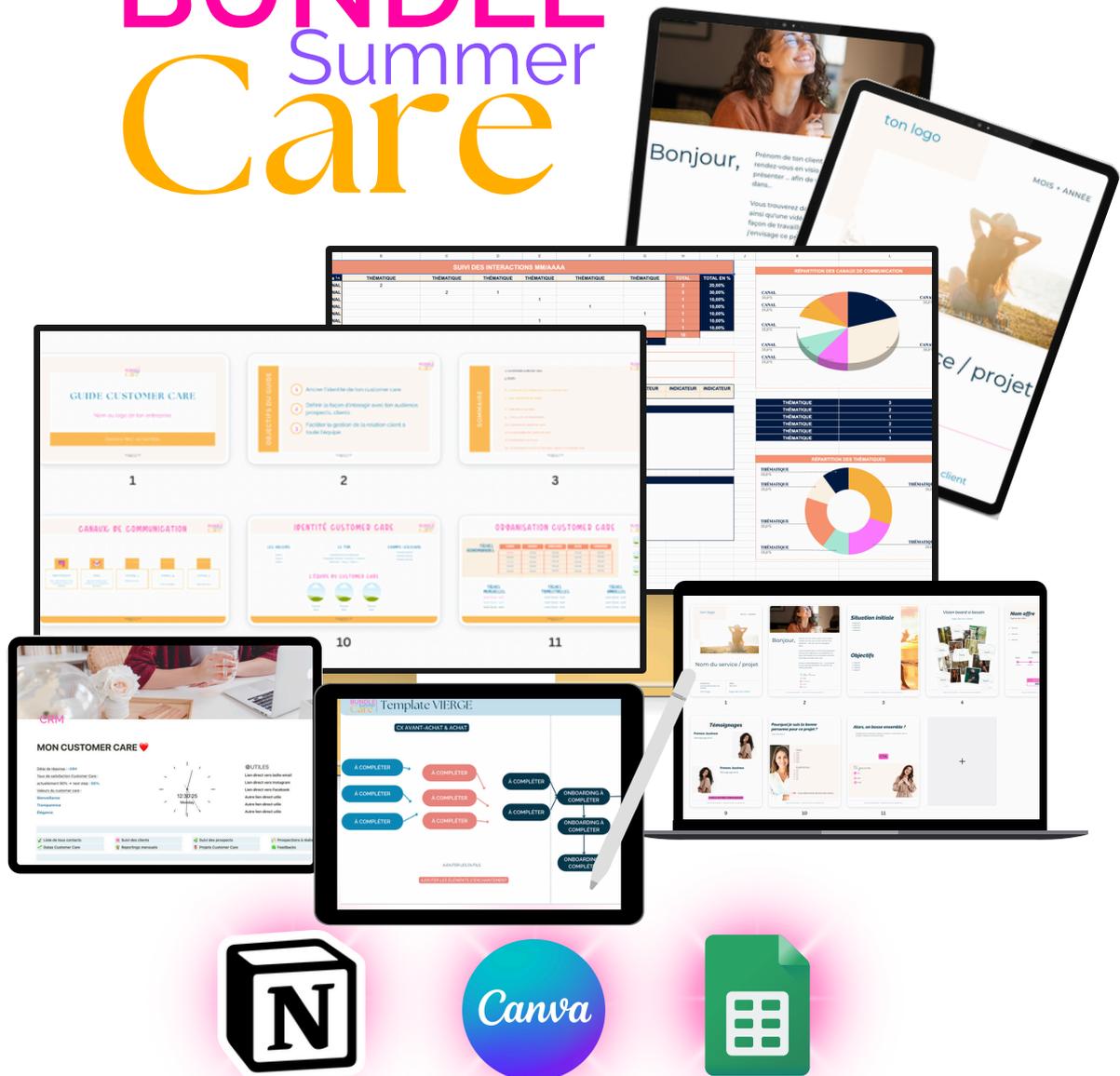
3 idées reçues sur le customer care qui ruinent ton business

5 stratégies pour gagner du temps dans la gestion de ton customer care



Retrouve tous les articles et épisodes juste ici !

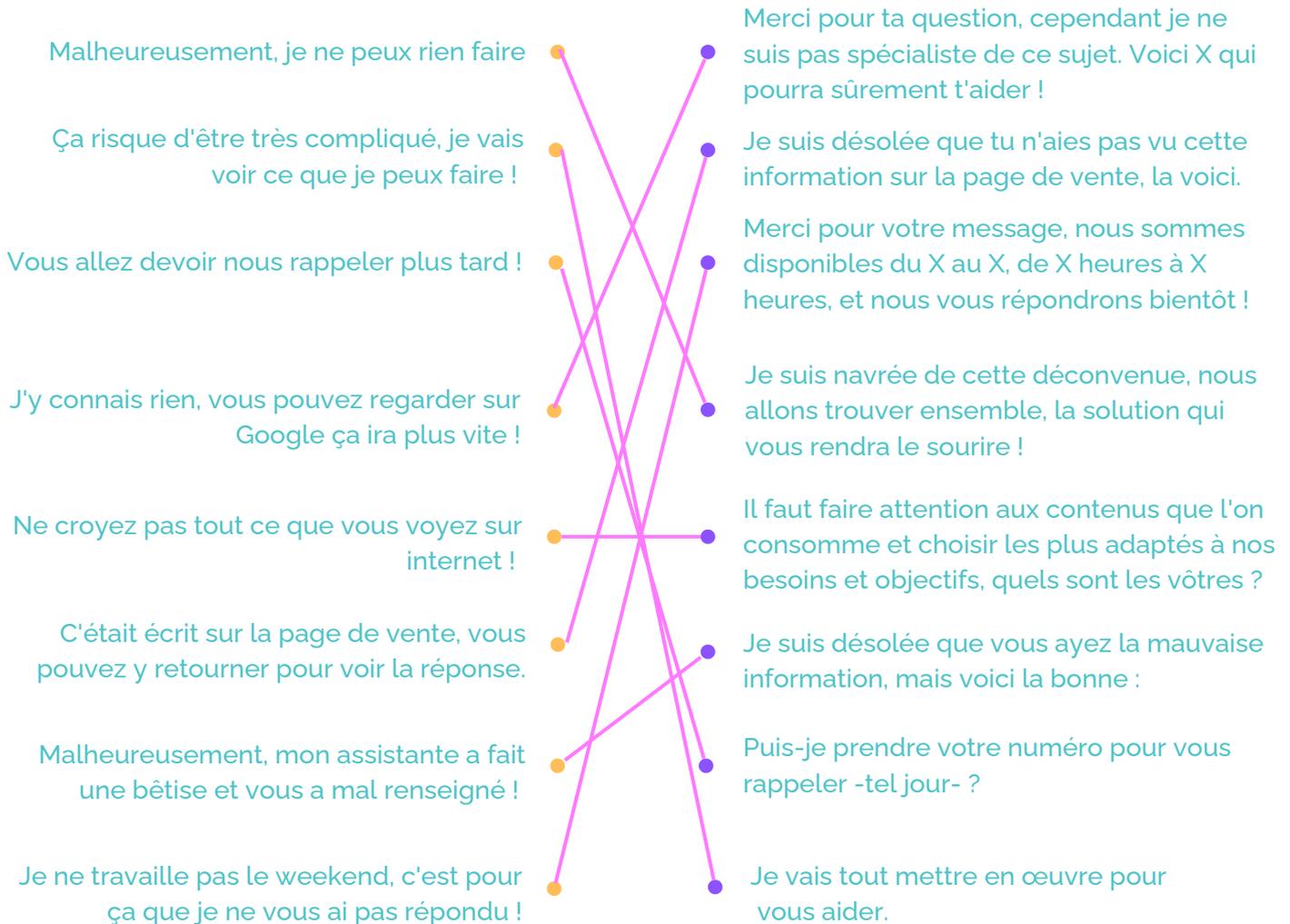
BUNDLE Summer Care



12 templates pour enchanter ton expérience client, gagner en efficacité et performance customer care

Les corrigés des jeux !

Les mots-reliés



Les corrigés des jeux !

Les mots-cachés

G	A	R	I	F	I	A	C	A	T	R	E	I	R
O	N	G	E	A	K	V	T	R	E	S	H	O	R
O	R	E	J	P	Q	I	Q	M	N	T	E	A	S
I	Y	C	T	M	U	S	O	O	N	N	T	T	I
B	C	N	U	F	U	T	P	E	F	H	U	V	N
G	Y	E	E	T	S	E	I	P	S	R	A	E	A
N	F	I	O	U	R	L	Z	O	K	M	N	L	M
Z	V	D	C	D	C	S	C	C	N	C	U	I	U
S	R	U	O	C	R	A	P	J	G	W	M	O	H
W	O	A	B	U	S	I	N	E	S	S	M	T	G
T	C	E	P	S	O	R	P	H	V	N	O	E	I
E	C	N	E	I	R	E	P	X	E	N	C	L	G
N	O	I	T	A	S	I	L	E	D	I	F	B	M
E	R	A	C	O	N	B	O	A	R	D	I	N	G

Corrigé - Recherche et trouve l'équipe Baker Bloom !

Doriane



Océane



Solenne



Laetitia



Fanny

