

Comment communiquer efficacement auprès de ses clients (et simplement)

Répondre aux questions de gauche à droite item par item : à planifier sur une année

Pour chaque item, travailler de haut en bas

PREREQUIS	POURQUOI?	QUOI?	A QUI?	COMMENT?	COMBIEN?	MESURER
Etape 1	soit 1	soit 1	soit 1	soit 1	soit 1	Etape 1
tenir compte des contraintes réglementaires : la communication doit être honnête et loyale	augmenter la fréquentation (nombre de clients)	quel message : Sur les produits	les Prospects (les non clients mais susceptibles de le devenir)	L'équipe	Y consacrer un % du CA ou une enveloppe annuelle	1 an après: selon les critères et objectifs définis au point 1/4
Etape 2	soit 2	soit 2	soit 2	soit 2	et 2	Etape 2
Définir sa stratégie	augmenter le panier moyen clients (notoriété, fidélisation)	quel message : Sur Les services	Les clients existants	La structure	Y inclure aussi des moyens humains	mesure des critères directs(facile) : exemple : % vaccination , Taux d'utilisation d'un service
Etape 3	soit 3	soit 3	soit 3	soit 3	ou 3	ou 3
définir ses priorités	promouvoir de nouveaux services	quel message : sur la structure	Les prescripteurs (mairie, police municipale, éleveurs, refuge...)	Les médias : presse, TV, radio, Internet, Réseaux sociaux, Affichage,	Le co-développement? (proposer un partenariat aux laboratoires)	critères indirects (difficile à mesurer) exemple: la notoriété (implique une enquête)
Etape 4	soit 4	ne pas oublier 4	soit 4	soit 4		
définir quel résultat est attendu: objectifs et critères	Un mix des 3 précédents (attention à ne pas se disperser)	partir des besoins du client versus l'objectif	un mix des précédents	Le hors médias : Salons, Evènements, Réunions éleveurs, Emailings, SMS, Tracts, Relations Publiques, Cartes de rappel		



De l'aide! Vous pouvez nous contacter au 01 55 01 08 34 ou par mail à pm@sapv.fr