|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fidéliser un nouveau client** |  | *Vous devez vous préparer à offrir le meilleur service qui soit à un nouveau client avant même qu’il se présente à votre bureau. En adoptant une marche à suivre bien définie pour fidéliser un nouveau client, vous donnerez une bonne impression dès le premier contact, et augmenterez la possibilité d’établir une relation à long terme.*  La marche à suivre pour fidéliser un nouveau client couvre la première année de la relation conseiller-client et explique en détail les principales étapes à suivre pour offrir des services à valeur ajoutée hors pair. Remplissez ce formulaire avec l’aide de votre équipe. À titre d’exemple, les premières étapes sont déjà décrites. |
|  | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **Nombre de jours depuis le contact initial** | 🗹 | | **L’adjointe** remet le dossier du nouveau client avant la recontre, en s’étant assurée qu’il est complet. | 1 |  | | **Le conseiller** s’entretient brièvement avec son adjointe pour lui fournir des renseignements généraux au sujet du client, et pour discuter des détails concernant ce nouveau dossier, comme la marche à suivre, les échéances, les responsabilités, etc. | 3 |  | | **L’adjointe** prépare une lettre de bienvenue, la fait signer par le conseiller et l’envoie au client par la poste. | 3 |  | | **L’adjointe** prépare un compte-rendu de la rencontre et le plan d’action, puis transmet le tout par courriel au conseiller qui les fait suivre également par courriel au client. | 5 |  | | **Le conseiller** téléphone au nouveau client pour discuter de l’ouverture du compte et de l’état d’avancement des actions énumérées dans le plan d’action. Il termine l’entretien téléphonique en demandant au client s’il a quelque question que ce soit. | 10 |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | | | |