

Collecte des adresses courriel

Juillet 2024



**Pourquoi
les courriels sont-ils
si importants?**



Le courriel comme outil de développement des relations client

Envoyez les rappels annuels, les confirmations de rendez-vous, les suivis et autres communications par courriel.

En utilisant le courriel pour communiquer des renseignements importants, vous familiarisez votre client à recevoir des informations de votre part et améliorerez les liens avec celui-ci.



Le courriel comme outil de développement de votre boutique en ligne

Le nombre d'adresses courriel que vous avez dans votre système de gestion a un impact sur la réussite de votre boutique en ligne.

Plus votre de liste de courriels sera complète et à jour, plus vous serez en mesure d'envoyer des invitations lors du lancement de votre boutique en ligne pour la faire connaître à vos clients.



L'importance des adresses courriel

- **1 adresse courriel** = 1 nouveau compte potentiel en ligne, et donc, un nouvel acheteur potentiel de nourriture de qualité auprès de son vétérinaire.
- **1 adresse courriel** = 1 opportunité d'améliorer l'adhésion aux recommandations que vous faites à votre client notamment grâce à la commande récurrente.
- **1 adresse courriel** = 1 dialogue soutenu et engageant avec votre client.



Maintenant...
Votre rôle!



Pour un lancement réussi de votre boutique en ligne, vous devrez valider les renseignements de votre base de données clients (adresse courriel et autorisation de contact) et les mettre à jour au besoin.

- Les coordonnées dont vous disposerez seront donc toujours à jour, ce qui aidera votre équipe à servir le client et à assurer un suivi de la manière la plus efficace.
- Vous pourrez aussi envoyer des courriels promotionnels et des rappels.



Rôle : collecte des adresses courriel

Confirmez les renseignements de votre base de données clients et mettez-les à jour au besoin.

Mettez en place des protocoles simples pour vérifier ces renseignements à **chaque visite**.



Comment recueillir l'adresse courriel du client

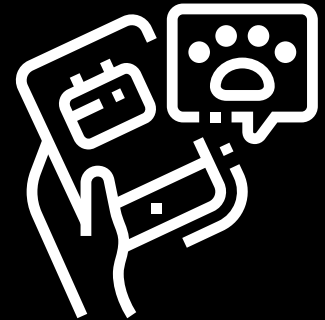
Les coordonnées du propriétaire d'animaux peuvent être recueillies :



Par le personnel de la réception à l'arrivée du client.



Par un formulaire que le client remplit dans la salle d'attente.



Par le formulaire que le client remplit sur votre site Web pour prendre rendez-vous.

À l'arrivée du client

- Accueillir le propriétaire d'animaux.
- Mettre à jour ses renseignements personnels après avoir accédé à ses données.
 - « J'aimerais vérifier si les coordonnées inscrites à votre dossier sont encore à jour » :
 - Adresse résidentielle
 - Numéro(s) de téléphone (maison, cellulaire, travail)
 - Noms des personnes autorisées
 - Noms des animaux actifs dans le système
 - Adresse courriel
- Si les renseignements du client n'ont pas été mis à jour à son arrivée, faites-le au moment de son départ.

Adresse courriel : autorisation

Assurez-vous que votre client vous donne son autorisation pour recevoir des courriels, du matériel promotionnel, les notifications et rappels via votre POS (logiciel de point de vente).



Et si le client refuse de donner son adresse courriel?

Rassurez le propriétaire d'animaux en lui mentionnant ce qui suit :

- Un dossier complet nous permet d'offrir des soins et un suivi plus efficacement.
- On communiquera avec lui uniquement quand ce sera pertinent.
- Le courriel est un moyen efficace pour transmettre des messages importants sur la santé de son animal.

Exemple :

« Nous demandons à tous nos clients de nous fournir une adresse courriel afin de pouvoir faire nos suivis professionnels, cela ne vous engage à rien. »

Si le client refuse toujours, n'insistez plus.

Collecte des adresses courriel

- Ce rôle est l'affaire de tous.
- Chaque dossier client doit comporter une adresse courriel valide.
- Maintenez la base de données à jour.
- C'est un processus continu.

Ça prend un peu de temps, mais c'est payant!



Merci

