

DIALOGUES DE SUIVIS

* Après les ventes * Pour le Programme de Clientes Privilégiées

Après les ventes

Normalement, on vous dira de faire le suivi auprès de vos clientes qui ont acheté les soins du visage après 2 jours, 2 semaines et après 2 - 3 mois suite à la vente (la livraison).

Lorsque vous vendez des teintes de maquillage ou des soins du corps à vos clientes vous pouvez attendre de faire le suivi après environ 2 semaines.

Si vous ne pouvez pas après 2 jours, assurez-vous de faire le suivi au plus tard dans un délai d'UNE semaine après que votre cliente aie eu en main ses produits. Dites à votre cliente que vous devez faire le suivi avec elle pour pouvoir appliquer la GARANTIE de 100% satisfaction Mary Kay. Si vous arrivez sur son répondeur laissez-lui un message : « Allo (son nom), c'est (votre nom) de Mary Kay, j'aurais besoin que tu me rappelles pour que je puisse m'assurer que tout va bien avec tes produits et pour les ajuster au besoin grâce à notre garantie de 100% satisfaction. Rappelle-moi au (votre numéro). Bonne fin de journée ! » Si elle ne vous a pas rappelé après quelques jours, téléphonez encore.

Bonjour,

C'est (votre prénom) de Mary Kay. Est-ce que je te dérange en ce moment ? Je te téléphone comme convenu pour voir avec toi comment ça va avec tes produits de soins du visage. Tu te souviens de notre garantie de 100% satisfaction ? S'il y a des produits qui ne vous conviennent pas à 100%, ça va me faire plaisir de les échanger.

- Dis-moi, est-ce que de façon générale ça va bien avec les produits que tu as achetés ?

- Est-ce que tu trouves qu'on a choisi la bonne formule pour ton nettoyant et ton hydratant ? Est-ce que ta peau se porte bien ?

- Sens-tu un inconfort quelconque ?

- Est-ce que la couleur et la formule de ton fond de teint est toujours à ton goût ?

Ensuite, posez lui quelques questions pour vérifier si tout va bien avec ses autres achats parce qu'elle aura très souvent fait d'autres achats en plus de ses soins pour les compléter ou se gâter un peu. Si elle n'avait pas fixé avec vous son atelier maquillage vous pourriez lui redemander si elle aimerait fixer une date maintenant.

« Quand on s'est vue à l'atelier, à la fin, tu m'avais dit que tu voulais attendre un peu avant de fixer ton atelier de maquillage personnalisé, est-ce que tu aimerais qu'on regarde ensemble pour une date dans les prochaines semaines? »

Suivi Programme Clientes Privilégiées

Le suivi du *Programme de Clientes Privilégiées* correspond habituellement au suivi après 2 - 3 mois. Selon le moment où votre cliente a eu avec vous son premier rendez-vous. **C'est la meilleure manière d'avoir PLUS D'ARGENT DANS VOS POCHEs sans toujours devoir augmenter le nombre d'heures à travailler!!!!**

« Bonjour,

C'est (votre prénom) de *Mary Kay*. Est-ce que je te dérange en ce moment ? Comment vas-tu *? »

Premièrement, je voulais savoir si tout allait toujours bien avec tes produits *Mary Kay* ? (Posez-lui quelques questions, ayez en main son profil avec ses achats)

(Si ça ne fait que 2 mois elle n'aura probablement pas besoin de renouveler ses produits sauf quelques exceptions mais lors du prochain appel elle devrait avoir bientôt besoin de renouveler ses soins. Et peut-être qu'elle saisira l'occasion d'essayer quelques nouveaux produits qu'elle n'avait pas osé se procurer la dernière fois.)

« *Je regardais sur ton profil et je vois que tu serais peut-être due pour renouveler (nom des produits) est-ce que c'est bientôt le cas ?* »

« *Je vois aussi sur ton profil que tu m'avais dit à ton atelier que tu aurais aussi aimé avoir (nom du ou des produits) Est-ce que tu voudrais en profiter pour l'essayer ? (Exemple : c'est la saison de , j'ai un spécial en ce moment sur ce produit, en l'ajoutant à tes achats tu pourrais avoir la prime de mes Clientes Privilèges qui est (...), etc.)* »

« *Deuxièmement, comme tu le sais, je t'ai inscrite à mon Programme de Clientes Privilégiées et je voulais savoir si tu avais bel et bien reçu mon catalogue ?* »

« *As-tu eu pris le temps d'essayer l'échantillon de qu'il contient ? Comment l'as-tu trouvé ?* »

« *As-tu vu la PRIME que tu peux avoir grâce au Programme de Clientes Privilégiées ? Ce trimestre-ci la prime c'est (Ventez un peu la prime et ses avantages en quelques mots) et tu peux l'avoir avec seulement 50\$ d'achats ! C'est souvent une belle occasion pour essayer un nouveau produit ou pour faire un petit cadeau quand des anniversaires s'en viennent.* »

Si elle répond qu'elle n'a besoin de rien :

1. Dites-lui : « *C'est parfait, si ça te convient, je vais te recontacter au prochain catalogue dans environ 3 mois et si jamais tu vois que tu as besoin de quoi que ce soit, contacte moi (par téléphone, courriel ou par le biais de mon site web). Si jamais des éditions limitées t'intéressent, il faut souvent se dépêcher à les commander, ça arrive qu'en 2 ou 3 semaines il n'y en a plus.* »
2. Vérifiez avec elle qu'elle a toujours vos coordonnées : « *N'hésite jamais à me contacter si tu as des questions. Tu peux me joindre par téléphone, par courriel, sur ma page facebook professionnelle ou par mon site Web *Mary Kay* où tu peux même directement passer tes commandes. Garde le catalogue parce qu'il y a mes coordonnées au verso.* »

* Utilisez les petites notes à son sujet que vous avez annexé à son profil. Demandez-lui comment ça va dans ses cours, au travail, comment vont ses enfants, etc. **Ne jasez pas pendant 15 minutes pour prendre de ses nouvelles mais prenez tout de même 1 ou 2 minutes pour prendre de ses nouvelles.**

Faire vos suivis de PCP peut être une bonne occasion pour offrir à votre cliente de faire une Classe, une soirée de ventes des fêtes, de l'inviter à une de nos soirées de filles *Mary Kay*, de profiter d'un nouvel atelier maquillage, d'un atelier de produits d'été, etc.

Au besoin

Lors du 1^{er} suivi avec elle, (**Si** vous ne l'aviez pas fait lors de ses achats. C'est plus simple d'avoir fait le tout lors de la fermeture individuelles mais ce sont les étapes les moins pires à remettre au 1^{er} suivi en autant que vous fassiez le suivi et que vous complétiez ceci avec elle.)

Vous intégrez ceci tout de suite à la suite du dialogue concernant le 1^{er} suivi après les achats.

« J'ai vraiment un beau programme pour mes clientes privilégiées, je vais t'inscrire pour que tu puisses recevoir automatiquement le nouveau catalogue, il sera personnalisé à ton nom, c'est seulement aux 3 mois et en plus à chaque fois il contient un bel échantillon. Normalement, je fais aussi un petit suivi dans le trimestre où mes clientes privilégiées reçoivent leur catalogue. »

Si elle préfère ne pas le recevoir vous pouvez lui demander : « *Est-ce que à la place tu aimerais recevoir mon E-Catalogue, c'est un envoi par courriel ?* »

Examinez aussi avec elle si elle aimerait que vous la contactiez lorsque vous avez des activités spéciales ou des promotions :

« À l'occasion on a des belles activités spéciales avec nos clientes, des ateliers soins des pieds, sur les fragrances et de looks maquillage spéciaux, est-ce que tu aimerais que je te mettes sur ma liste d'invitations. Habituellement, j'ai droit à un nombre restreint d'invitées, alors, est-ce qu'il y aurait des thèmes qui t'intéresseraient en particulier ? »

Examinez avec elle si elle aimerait que vous la contactiez lorsque vous avez des promotions, etc. : « *Parfois j'ai des promotions pour mes clientes, est-ce que tu aimerais en être informée ? Parfois, je le fais en faisant un appel de suivi quand vous avez reçu le catalogue, parfois c'est par la poste et à d'autres moments j'envoie le tout par courriel (ou j'envoie un message à mes clientes qui sont sur ma page facebook professionnelle) ?* »

Lorsque vos clientes s'attendent à votre appel la relation que vous bâtissez avec elle est plus harmonieuse.