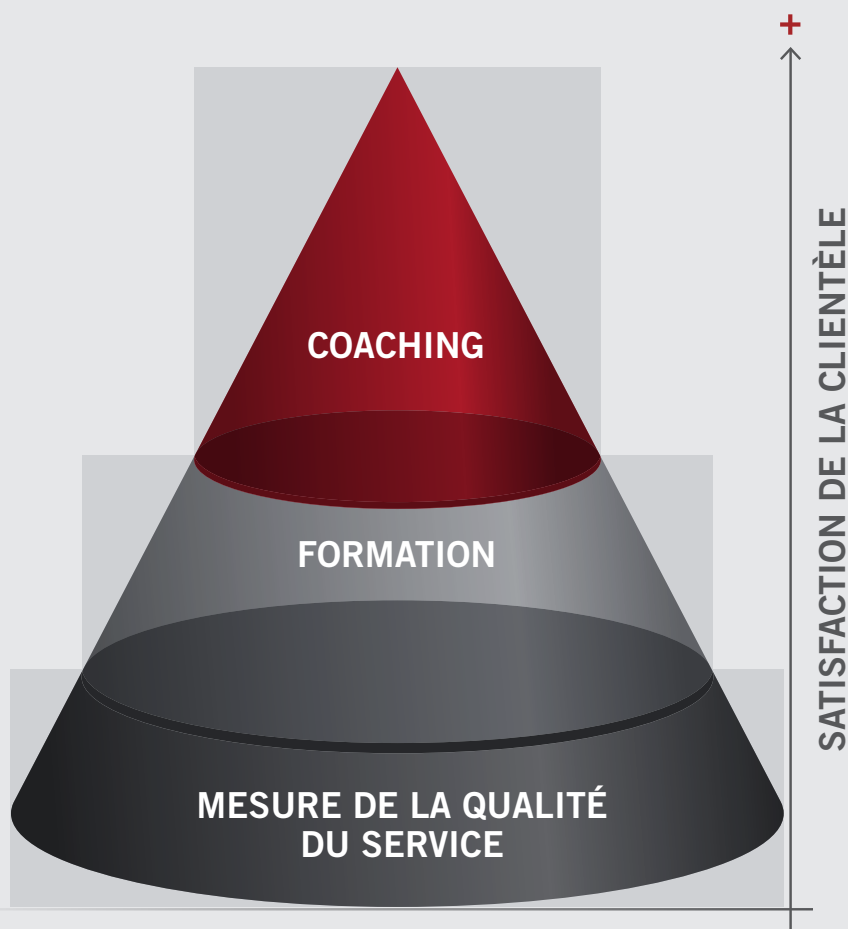


# FAITES VIVRE À VOTRE CLIENTÈLE UNE EXPÉRIENCE CLIENT REMARQUABLE !



**NOTRE MISSION** • Accompagner et outiller les dirigeants et le personnel pour que leur entreprise fasse vivre à sa clientèle, jour après jour, une expérience client remarquable qui lui permet de se distinguer dans son secteur d'activité.

## TROIS SERVICES QUI TRAVAILLENT EN SYNERGIE



## BÉNÉFICES DE FAIRE AFFAIRES AVEC IMPACT CLIENT

### Bénéfices pour la clientèle :

- Recevoir une qualité de service à la hauteur et même au-delà de ses attentes
- Vivre une expérience de magasinage et d'achat facile et agréable

### Bénéfices pour l'entreprise :

- Pouvoir compter sur un partenaire qui a à cœur le capital humain
- Augmenter la satisfaction et la fidélité de vos clients
- Stimuler vos affaires parce que vos clients sont vos ambassadeurs
- Récolter des résultats financiers supérieurs en raison de la satisfaction élevée de votre clientèle (voir les statistiques au verso)
- Mobiliser votre équipe autour d'une culture réellement orientée client
- Accroître la rétention de votre personnel
- Vous démarquer de vos concurrents par votre service digne de mention
- Obtenir une mesure précise de la qualité du service offert avant et après l'intervention ("On ne connaît bien que ce que l'on mesure." — Lord Kelvin)

### Bénéfices pour l'employé :

- Développer le savoir, le savoir-faire et le savoir-être nécessaires à l'offre d'un service à la clientèle de calibre supérieur
- Prendre part à développer et à faire vivre un service-client remarquable
- Travailler dans un climat de travail positif et stimulant



**JOSÉE LAPLANTE**  
Présidente • Coach professionnelle

444, rue de Mercure, Sainte-Marie, Québec G6E 1H6

Téléphone : 418.387.9054 • Télécopieur : 418.386.3155 • [jlaplanthe@impactclient.com](mailto:jlaplanthe@impactclient.com) • [impactclient.com](http://impactclient.com)

# QUELQUES STATISTIQUES PERCUTANTES



9  
→  
10



« PAS MOINS DE **9 CLIENTS**  
**INSATISFAITS SUR 10**  
REVIENDRONT SI VOUS  
CORRIGEZ VOTRE ERREUR »\*



« ACQUÉRIR UN NOUVEAU  
CLIENT COÛTE CINQ  
FOIS PLUS CHER QUE  
D'EN RETENIR UN »\*



\* Source : Léger Marketing, *L'entreprise infidèle*,  
Les Éditions Transcontinentales, 2009

« Une augmentation de **5%**  
de **fidélisation** de la clientèle  
génère une croissance des  
profits de **28 à 50%** »\*\*

« Un **client fidèle** rapporte  
en moyenne **6 à 8 fois plus**  
qu'un nouveau client au  
bout de sept ans »\*\*\*



=

