



Comment améliorer la satisfaction client ? 27 idées

Qu'est-ce que la satisfaction client et quels en sont les enjeux marketing ? Comment améliorer la satisfaction client ? Quelles sont les meilleures idées et stratégies de satisfaction clientèle ? WikiCréa vous donne 27 idées.

La **satisfaction client** est un des éléments centraux de la stratégie de l'entreprise ; elle influence directement sur sa pérennité à moyen et long terme.

Définition Satisfaction client : La **satisfaction client** concerne le niveau de conformité entre les attentes du client et son expérience d'achat ou d'utilisation d'un produit/service. Le client est satisfait s'il se voit délivrer ce qu'il attendait, dans les conditions qu'il imaginait : **il n'est pas déçu**. La satisfaction client se mesure habituellement à travers un baromètre allant de *Pas du tout satisfait* à *Très satisfait*.

Sur le plan du marketing et des ventes, **les enjeux de la satisfaction client** sont importants :

- la satisfaction permet de **fidéliser** naturellement le client, sans trop d'effort. Rappelons qu'il est beaucoup moins coûteux pour une entreprise de fidéliser ses clients que d'en acquérir de nouveaux !
- un bon niveau de satisfaction client permet de développer un **bouche-à-oreilles** positif, par exemple à travers les avis et témoignages.

Comment améliorer la satisfaction client ? On peut situer la réponse à trois niveaux essentiels :

1. Tout d'abord, **en écoutant mieux les clients**, c'est-à-dire en s'intéressant à eux et à ce qu'ils ressentent vraiment,
2. Ensuite, en apportant un soin particulier à la **qualité** de ce qui est proposé : produits, services, accompagnement, « expérience » vécue,
3. Enfin, **en valorisant le client** : il s'agit de montrer au client qu'on le considère au-delà de son

simple statut de client.

Que faire pour améliorer la satisfaction clientèle ? Voici 27 idées d'actions à mettre en place sans attendre.

27 idées pour améliorer la satisfaction client.

Parmi cette liste d'idées pour améliorer la satisfaction client, certaines actions peuvent être mises en place immédiatement et sans préparation. D'autres au contraire nécessitent une réflexion au sein des équipes et la mise en place de nouveaux process.

Dans tous les cas, dites-vous que tout ce que vous pourrez mettre en place pour améliorer la satisfaction client augmentera automatiquement les ventes et la rentabilité de votre entreprise.

- 1) Adoptez sourire et bienveillance.** Le sourire doit devenir pour vous comme une seconde nature. Si vous êtes heureux et positif, le client le sera aussi !
- 2) Apportez une réponse rapide** si un client vous pose une question. Dites-vous qu'un client qui attend est un client stressé.
- 3) Changez votre manière de faire** dès que vous recevez plus de deux fois la même critique.
- 4) Réduisez le stress et l'incertitude du client** en étant plus clair dans votre discours, dans vos prix et dans votre fonctionnement au quotidien. Renforcez l'information du consommateur sur le lieu de vente. Employez un vocabulaire simple et des schémas faciles à comprendre.
- 5) Ne dites jamais non.** Si vous ne savez pas faire, renvoyez le client vers une solution externe : ne le laissez jamais sans solution car il pourrait mal le prendre.
- 6) Respectez toujours les délais promis.** Soyez prudent dans ce que vous annoncez pour éviter les déceptions. Souvenez-vous que la déception est la source de l'insatisfaction !
- 7) Acceptez de rembourser immédiatement un client mécontent.** Vous tuerez ainsi dans l'œuf tout risque de bouche-à-oreille négatif.
- 8) Mettez en place une charte de la satisfaction clientèle** et affichez-la clairement. Le client doit savoir immédiatement qu'il est au coeur de l'entreprise. Il s'en trouvera immédiatement rassuré.
- 9) Allez au devant du client.** Tenez-le informé, n'attendez pas qu'il vous appelle (par exemple pour savoir si le produit commandé est bien arrivé).
- 10) Demandez à vos clients de laisser leur avis ou leur témoignage**, sans oublier de le remercier pour cela, par exemple en répondant à son avis.
- 11) Optez pour un management ouvert et responsabilisant.** L'implication de vos commerciaux et vendeurs se ressentira rapidement au niveau de la satisfaction client.
- 12) Restez calme et soyez compréhensif si un client s'énerve.** Cherchez la désescalade et le règlement à l'amiable. Si vous restez calme, le client se calmera.

13) Arrêtez de penser « produit » et pensez « client ». Cela est fondamental mais trop peu appliqué ! [Voir notre article à ce sujet : des « 4P » aux « 4C ».](#)

14) Soyez toujours pédagogue avec le client. Ce dernier aime les explications et les démonstrations : c'est dans ces moments-là que des liens durables se créent. C'est un excellent moyen de fidéliser à long terme.

15) Proposez au client de participer à la vie de l'entreprise. Par exemple en participant à des événements, ou en intégrant un « club » des meilleurs clients.

16) Augmentez vos horaires d'ouverture ou votre plage de standard téléphonique. Car un client qui échoue à vous joindre est un client frustré.

17) Réfléchissez à une relation-client de long terme. Le client déteste se sentir abandonné après avoir passé sa première commande. Il souhaite savoir qu'il est devenu important à vos yeux et en sera d'autant plus satisfait.

18) Faites des cadeaux à vos clients. Privilégiez des cadeaux d'une certaine qualité pour marquer le coup. Un cadeau de trop faible qualité serait très mal vu.

19) Mettez en place une foire aux questions sur votre site internet. Ainsi les clients pourront trouver réponse à leur question rapidement et sans grand effort.

20) Personnalisez vos offres et votre accompagnement. Ainsi le client se sentira considéré et valorisé. Le client aime savoir qu'il est unique !

21) Ne promettez jamais une chose que vous ne pouvez pas tenir.

22) Menez des enquêtes de satisfaction régulières. Voir aussi notre article : [3 exemples de questionnaires de satisfaction client.](#)

23) Rendez votre entreprise humaine : redéfinissez son image et créez un nouveau slogan proche des gens.

24) Interrogez régulièrement vos vendeurs et vos commerciaux au sujet de ce qu'ils peuvent constater sur le terrain.

25) Soignez l'accueil client à son arrivée en boutique.

26) Raccompagnez toujours le client lorsqu'il se dirige vers la sortie.

27) Enfin, mettez en place un véritable plan d'action pour améliorer la satisfaction clientèle. Un plan d'action consiste à lister toutes les actions à mettre en place, à fixer des délais et à en mesurer les résultats.

Créez votre entreprise directement en ligne.

WikiCréa a sélectionné **Legalstart** pour vos formalités de création d'entreprise en ligne, tout simplement parce qu'il s'agit de l'offre la plus complète et la moins chère du marché. [Cliquez ici pour en savoir plus et débiter vos démarches en ligne.](#)

Des fichiers Excel pour gérer votre entreprise (gratuit).

WikiCrea a mis au point des outils Excel gratuits pour gérer votre entreprise :

- un modèle de **plan financier**, indispensable pour obtenir des financements : [cliquez ici](#),
- un **facturier** permettant d'établir devis et factures : [cliquez ici](#),
- un **document de suivi du chiffre d'affaires**, **obligatoire en micro-entreprise** : [cliquez ici](#),
- un **modèle de suivi de trésorerie** : [cliquez ici](#).

Voir aussi nos articles :

- [Comment fidéliser ses clients ? 10 conseils essentiels](#)
- [10 conseils pour développer le bouche-à-oreille](#)