

LES 9 QUALITÉS D'UN SAV EFFICACE



Les bonnes pratiques à suivre en SAV



9 QUALITES D'UN SAV EFFICACE

Gestion et bonnes pratiques

Cet ebook vous est offert par le groupe Facebook
Dropshipping – La Totale.

Il ne peut être vendu ou utilisé en dehors du contexte initial.
Retrouvez tous nos ebook et guides gratuits sur notre groupe !

<https://www.facebook.com/groups/dropshipping.latotale/>



Tous droits de reproduction, d'adaptation et de traduction, intégrale ou partielle réservés pour tous pays. L'auteur ou l'éditeur est seul propriétaire des droits et responsable du contenu de ce livre.

Le Code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite et constitue une contrefaçon, aux termes des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

INTRODUCTION

Avouez-le... On s'est tous posé la question suivante:
"Comment gérer son SAV en Dropshipping et le déléguer ?"

Dans tout business il arrive un moment où il faut déléguer pour se concentrer sur les choses qui vous **rapportent** et non sur les choses **chronophages** qui ne vous font plus gagner d'argent.



En effet, le nerf de la guerre c'est tout de même de prospérer et de lancer de nouvelles choses non ?

Bien souvent on considère le SAV comme une contrainte en Dropshipping. Pire, nous le voyons comme une perte de temps ! Et oui il n'est pas facile d'organiser son temps en dropshipping.

Il faut avouer qu'on a souvent la hantise de se réveiller le matin et de trouver une tonne de mails de personnes mécontentes...

- *Il est où mon colis ?*
- *J'ai commandé hier et il est tjs pas arrivé !*
- *J'ai reçu mon colis et je ne suis pas satisfait ! Je veux un remboursement !*
- *La taille n'est pas bonne puis-je en avoir un autre ?*

Et si le SAV d'une boutique e-commerce sur Shopify pouvait être une **véritable force** ?

Un client satisfait est un client qui recommandera votre entreprise et qui parlera de vous autour de lui !

LES 9 QUALITES D'UN BON SAV EN DROPSHIPPING

Parce qu'un Service client optimisé et efficace est gage de succès, retrouvez ci-dessous les 9 qualités que doit posséder un bon SAV !

✦ 1/ LA RÉACTIVITÉ

Essayez de répondre en moins de 2 heures, croyez-moi l'anticipation et la réactivité vont vous faire gagner un temps fou.

Un client qui reçoit une réponse en moins de 2h se sent en confiance et considéré.

Vous lui montrez que sa requête (peu importe le type) est importante à vos yeux, et que par extension lui-même est important.



2 points importants:

- Permettre à votre client d'être rassuré.
- Résoudre les problèmes rapidement et éviter d'aggraver la situation.

☆ PRO TIPS ☆

Optimisez votre temps et répondez 3 fois par jour.

De 9h à 10h, de 13h à 14h, de 17h à 18h

2/ LA COURTOISIE

Restez poli et n'oubliez pas que **le client est roi** et que sans lui vous n'êtes rien !

Le ton est très important dans un mail car l'émotion ne se voit pas.

Vous devez être courtois et lui faire ressentir que vous êtes là pour l'aider et le conseiller.



Conseil: Commencez toujours par un Bonjour « prénom », et une formule de politesse en bas de mail.

Je vous conseille de l'automatiser en mettant ce type de modèle:

Bien à vous,

Nom de la boutique

Adresse

Tél.

Mail.



3/ LA FERMETÉ

Ne vous laissez pas marcher sur les pieds et subir l'échange avec vos clients !

Vous devez rester ferme et respecter votre ligne de conduite en gardant en tête que, le client est roi certes, mais il a commandé chez vous en acceptant vos conditions générales de vente et votre politique de confidentialité.

Vous devez avoir ces pages et être sûr que votre client les lisent et les acceptent.



PRO TIPS



N'hésitez pas à mettre une case à cocher pour que vos clients acceptent vos CGV au niveau du panier

4/ LA SÉRÉNITÉ

La sérénité, c'est l'absence de doute !

Vous allez recevoir des messages pas très sympathiques et parfois des menaces... Vous devez rester zen et ne pas répondre avec vos nerfs mais avec votre tête. Réfléchissez bien et mettez-vous dans la peau de votre client. Pourquoi est-il mécontent ? Est-ce justifié ?

Conseil: Avant de répondre à ce type de messages, allez prendre un café et faites une pause ! Vous serez plus calme et vos réponses seront plus aimables.



5/ LA GENTILLESSE

Vos clients sont comme vous, ils souhaitent tout simplement avoir une réponse à leur question.

Répondez-leur gentiment et calmement, vous verrez que la gentillesse apaise les tensions et favorise la fidélisation de vos clients.

Conseil: N'hésitez pas proposer des offres intéressantes ou des codes promos à vos clients satisfaits, ainsi qu'à les inviter à mettre un avis sur votre boutique.



✚ 6/ LA COMPASSION

Souvenez-vous ! Le client est Roi (je l'ai déjà dit non ?) et même si vous avez raison, partez du principe que vous avez tort.

Un client se plaint toujours...

Oui surtout en France :D,

Parfois c'est justifié, parfois non. L'important est de trouver une solution à chaque problème en vous excusant si vous êtes fautif.

Restez professionnel en toutes circonstances !



✚ 7/ L'ANTICIPATION

Beaucoup de messages peuvent être évités si vous suivez les choses suivantes en anticipant certaines questions ou inquiétudes de vos clients.

Voici une liste pour vous aider:

- Mettez une FAQ sur votre site,
- Rédigez clairement et précisément vos fiches produits,
- Mettez clairement en évidence vos délais de livraison,
- Lors du mail d'achat remettez les délais de livraison.

Conseil: Installez une application de suivi de colis et mettez un bandeau avec vos délais de livraison.



✚ 8 / L'HONNÊTÉ

Vous n'aimez pas les mensonges ? Et bien votre client non plus !

Gardez en tête qu'un mensonge se capte toujours et qu'il faut être honnête dans ce milieu. Après tout c'est juste une question de bon sens...

"L'honnêteté est la clef du respect entre votre boutique et vos clients.

Conseil: Ne mettez pas de faux compteurs de visites et comptes à rebours qui sont interdits et décrédibilisent votre boutique.

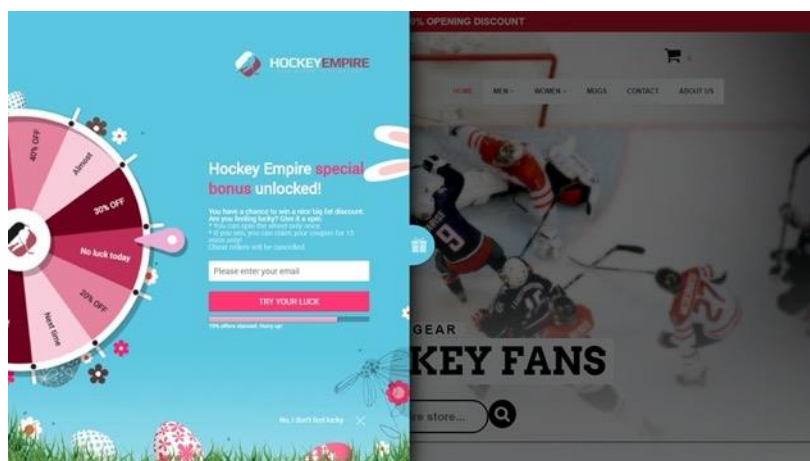


✚ 9 / LA FIDÉLITÉ

Un client content est un client qui revient ! Il vous fera même de la publicité gratuite.

Pour fidéliser votre clientèle, n'hésitez pas à la chouchouter en lui donnant des codes promos, une newsletter exclusive ou autres choses qui pourraient leur plaire.

Conseil: Mettez une app de point de fidélité sur votre site pour augmenter votre taux de clients récurrents. (exemple: Rise: Gift cards & Loyalty)



Exemple d'application de capture d'adresses email: Wheelio pour Shopify

CONCLUSION

N'oubliez pas qu'un bon SAV permet de réduire fortement vos litiges Stripe et Paypal. A l'heure où ces deux géants ont la gâchette facile pour bloquer les utilisateurs, il convient de faire les choses dans les règles de l'art.

Vous avez maintenant tous les outils pour bien appréhender votre SAV en Dropshipping !

Sachez que si ce n'est pas votre truc, vous pouvez toujours déléguer ce service à ce qu'on appelle un virtual assistant.

Un dernier conseil:

Si les domaines inhérents au dropshipping sont légions, ne négligez pas le Service Après-Vente.

Le temps investi est mille fois rentabilisé !

Cet ebook a été rédigé par Dgeo Dev de l'équipe [Speed-Ecom](#)

en partenariat avec Chris All pour [Dropshipping – La Totale](#) !

RETROUVEZ TOUS LES EBOOK DE LA DSLT COLLECTION

