



CecileTauvel (/membre/ceciletauvel)

05 mai 2020

(/membre/ceciletauvel)

Comment rester proche de ses clients, malgré la distance ?

Le Franchise Business Club nous a demandé d'apporter notre témoignage sur ce sujet au combien délicat, d'autant plus que nous vendons du service et que ce sont des services particuliers faits de contacts et de relations. Nous sommes heureux de partager notre expérience et serons très intéressés de lire vos propres contributions.

Tout d'abord, j'espère que vous êtes en bonne santé ainsi que vos proches.

Mon mari et moi avons créé notre entreprise La Minut'Rit il y a 8 ans, nous avons toujours favorisé des relations humaines fortes grâce aux permanences de nos concierges au sein des entreprises clientes.

Suite aux directives face au Coronavirus, les permanences physiques du réseau de Conciergerie d'entreprise La Minut'Rit (généralement 2 par semaine dans plus de 150 entreprises clientes en France) ne peuvent plus avoir lieu pour le moment. La reprise se fait progressivement chez les clients

En attendant la reprise, comment rester proche de ses clients, malgré la distance ?

Nous partageons avec vous notre démarche pour rester proches de nos clients malgré la distance.



Toute l'équipe de La Minut'Rit reste présente aux côtés de ses clients. **Les "Minuteurs" ont mis en place un système renforcé de conciergerie à distance.** Nous nous réunissons fréquemment en conférence téléphonique et partageons ainsi des infos, idées et astuces pouvant aider nos clients au quotidien.

L'outil de **la newsletter est indispensable** pour rester en contact. Pendant le confinement, l'équipe de La Minut'Rit envoie à ses clients deux newsletters par semaine (lundi et jeudi) avec des idées ou astuces pour mieux vivre cette période, s'occuper à la maison pendant son temps libre et garder le sourire, ainsi qu'une "info solidarité".

Voici notamment les sujets des premières newsletters :

- 8 conseils pour mieux vivre son télétravail
- Organiser ses menus, yoga, des idées pour les enfants
- Cuisiner facilement, bouger / voyager en restant chez soi
- Adapter son alimentation, sport ou rangement, se divertir/se former
- Défis ménage, santé, recettes de chefs
- 4 étirements conseillés par notre ostéopathe
- Conseils jardinage et recettes
- Zéro déchet et tuto coupe de cheveux
- Sophrologie et entretien de la voiture
- Tri et désencombrement
- Pourquoi offre-t-on du muguet du 1er mai ?
- Sport et activités ludiques pour les enfants
- Voyage en Italie
- Les masques « grand public »

Pour adapter les sujets de nos newsletters aux sujets qui intéressent nos clients, nous leur avons demandé dès le début du confinement de répondre à 3 questions. **Ils ont été nombreux à avoir répondu à notre sondage.** Ce qui les intéresse ? Ils ont envie d'idées "Cuisine", "Sport", "Enfants", de solidarité et d'un peu d'humour. Nous leur avons donc concocté une surprise à la fin des dernières newsletters...

Nous nous tenons prêts pour reprendre les permanences physiques dès que cela est possible. Et entre temps, nous sommes aux côtés de nos clients par téléphone, par mail et par sms, afin de continuer à les aider au quotidien.

Prenez soin de vous !



Les demandes pendant le confinement



Récupérer en point relais mes paniers de produits fermiers (record de commandes)



Organiser le rangement de la maison grâce aux conseils



Réserver une place en micro-crèche pour septembre



Planifier le changement de chaudière pour la rentrée



Avoir un cours particulier en visio



Faire couper les arbres dans le jardin



Participer à un cours de Yoga, pilates, musculation en visio



Avoir des conseils en visio avec un opticien



Faire du tri et pouvoir le déposer à la conciergerie après le confinement

()

Les demandes pendant le confinement



Conciergerie à distance renforcée

mise en place d'outils adaptés avec l'ensemble de notre équipe nationale



Deux newsletters étendues par semaine

(lundi et jeudi) avec 3 idées et "La Minut'Rire" pour garder le sourire et une "info solidarité



Livraisons en points relais avec nos prestataires alimentaires



Questionnaire

pour faire remonter les besoins des utilisateurs et **jeu concours** (100 cours de sport en visio offerts)



Affiches spécifiques

pour les personnes encore présentes dans l'entreprise



Permanence téléphonique

du lundi au vendredi de 9h à 18h



Site Internet & Application Smartphone

24h/24 et 7j/7

()

La Minut'Rit pendant le confinement, quelles actions ?

[#conciergerie d'entreprise \(/recherche?terms=conciergerie%20d'entreprise\)](#)

[#btobtoc \(/recherche?terms=btobtoc\)](#)

[#confinement \(/recherche?terms=confinement\)](#)

[#relation client \(/recherche?terms=relation%20client\)](#)

[#communication \(/recherche?terms=communication\)](#)

[#newsletter \(/recherche?terms=newsletter\)](#)

[#covid-19 \(/recherche?terms=covid-19\)](#)

[#coronavirus \(/recherche?terms=coronavirus\)](#)

[#déconfinement \(/recherche?terms=d%C3%A9confinement\)](#)



[#franchiseur \(/recherche?terms=franchiseur\)](#)

[#géomarketing \(/recherche?terms=%20g%C3%A9omarketing\)](#)

2 2



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



[\(/membre/jeansamper\)](#)

JeanSamper (/membre/jeansamper) Consultant Expert e...

Merci pour ce partage d'expérience et tous mes voeux de remariage réussi. [@CecileTauvel \(/membre/ceciletauvel\)](#)

1 Répondre • 04/05/2020



[\(/membre/ceciletauvel\)](#)

CecileTauvel (/membre/ceciletauvel)

Merci beaucoup [@JeanSamper \(/membre/jeansamper\)](#)

Répondre • 05/05/2020

Recommandations d'article

[\(/article/30454-visite-2023-Paris\) \(membre/jeansamper\)](#) 28 mars 2023

Document

[\(/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9\) \(membre/jeansamper\)](#)

Article

[\(/p/contrat-de-franchise-les-biens-pour-devenir-une-cause-d'engagement-du-franchiseur\) \(membre/jeansamper\)](#) 24 mars 2023

Article



[30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris](#)

[\(/article/30454-](#)



[\(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\).](#)

[Comment devenir un très bon franchiseur ? 5/9](#)



[\(/article/comment-devenir-un-tres-bon-franchiseur-5-9\).](#)

[L'espérance de gain comme cause d'engagement du franchisé](#)

“ . . . ”

2

[1 \(/article/l-espérance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchise\).](#)



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité ([/confidentialite](#))

