

# LA NOUVELLE Expérience de bienvenue DU CLIENT PRIVILÉGIÉ

Tandis que vous vous appliquez à recruter de nouveaux clients, il est important que vous soyez au courant des messages qu'USANA leur enverra au cours des premières semaines suivant leur recrutement. Ce guide a pour but de vous aider à mieux comprendre la façon dont vous devez effectuer un suivi et le moment de le faire. En posant les questions clés ci-dessous, vous montrez à vos clients que leur bien-être vous tient à cœur, en plus de resserrer vos liens avec eux.

MOIS

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>COURRIEL DE BIENVENUE</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>COURRIEL DE COMMENTAIRES DU CLIENT</b>	<input type="checkbox"/>
<b>COMMANDE DE PRODUITS, ACCOMPAGNÉE DE LA TROUSSE DE BIENVENUE GRATUITE</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MOIS

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>COURRIEL DE RAPPEL DE RENOUVELLEMENT DE COMMANDE</b>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>DERNIER COURRIEL</b>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## POINT DE CONTACT n° 1

Immédiatement après avoir recruté un Client privilégié

### COURRIEL DE BIENVENUE

Met en lumière les avantages que lui confère le nouveau statut de Client privilégié, notamment le rabais de 10 % sur ses commandes futures et le numéro ID qui lui permet plus facilement de renouveler une commande. Nous encourageons aussi votre client à découvrir nos réseaux sociaux afin qu'il sache qu'il peut compter sur le soutien d'une grande famille soucieuse de la santé.

## POINT DE CONTACT n° 2

De 5 à 9 jours suivant la commande initiale

### COMMANDE DE PRODUITS, ACCOMPAGNÉE DE LA TROUSSE DE BIENVENUE GRATUITE

Offre à votre nouveau Client privilégié les ressources et outils qu'il lui faut pour commencer à mener une vie en meilleure santé. Cette trousse comprend :

- o Une brochure de bienvenue présentant des conseils pour acquérir et conserver de saines habitudes
- o Un guide pratique sur l'alimentation et la forme physique
- o La mini brochure des produits
- o Un encart portant sur la USANA True Health Foundation

#### Entretien de suivi

- Votre commande est-elle arrivée comme prévu?
- Avez-vous des questions sur nos produits avant de commencer à les prendre?

## POINT DE CONTACT n° 3

10 jours après la date de recrutement

### COURRIEL DE COMMENTAIRES DU CLIENT

Comprend un sondage pour donner l'occasion à votre nouveau client de partager son expérience USANA avec nous. Axé sur le site Web, le panier d'achats, la trousse de bienvenue du client et les interactions avec USANA, ce sondage nous permet d'améliorer l'expérience client et vous aide à fidéliser vos clients.

#### Entretien de suivi

- Voilà déjà une semaine que vous prenez vos produits! Quels résultats avez-vous observés jusqu'à maintenant?
- Comment vous sentez-vous?
- Avez-vous eu l'occasion de répondre au sondage que vous avez reçu? Vos commentaires nous tiennent à cœur, alors ne manquez pas de le remplir.

# Choses à faire

## POINT DE CONTACT n° 4

Trois semaines après le point de contact n° 3

### COURRIEL DE RAPPEL DE RENOUVELLEMENT DE COMMANDE

Il est maintenant presque temps pour votre nouveau client de renouveler sa commande. Ce courriel l'encourage à conserver ses bonnes habitudes de vie en renouvelant sa commande de produits ou en adhérant à la commande automatique.

#### Entretien de suivi

- Voilà maintenant presque un mois que vous prenez vos produits. Comment vous sentez-vous?
- Pour profiter pleinement des bienfaits des produits, vous devriez les prendre pendant au moins 60 à 90 jours.
- Êtes-vous prêt à passer une nouvelle commande? Comment puis-je vous aider?
- Y a-t-il d'autres produits que vous aimeriez essayer? Je peux vous faire des recommandations.

## POINT DE CONTACT n° 5

Une semaine après le point de contact n° 4

(si le client a ouvert les deux derniers courriels)

### DERNIER COURRIEL - DEVENIR ASSOCIÉ USANA

Ce courriel explique brièvement comment il peut payer ses produits en devenant Associé.

#### Entretien de suivi

- Aimerez-vous en savoir davantage sur la façon dont vous pouvez démarrer votre propre entreprise USANA? C'est une excellente façon de continuer à payer vos produits USANA.
- Partagez votre propre témoignage sur les raisons qui vous ont amené à démarrer votre entreprise USANA.

Les revenus illustrés ici peuvent varier. Pour en apprendre davantage sur les gains moyens des Associés USANA, rendez-vous sur le site [usanaincome.com](http://usanaincome.com).