|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyser mes clients et prospects** |  | Quels sont les problèmes récurrents de mes clients ?    Y a-t-il une intéraction entre les clients *(réponse des clients aux commentaires des autres)*  Oui  Non  Parfois |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qui gère ma relation clients ?** |  | Moi même  Une personne nommée  Une personne qui ne fait que ça  J’ai externalisé cela  Personne |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Les échanges avec mes clients :** |  | Est-ce que je réponds rapidement aux messages ?  Oui  Non  Est-ce que je pense à prévenir mes clients sur des problèmes connus.  Oui  Non  En cas de problème est ce que je ferais un geste commercial ?  Oui  Non |
| **La communication avec mes clients** |  | Est-ce que j’ai un chatbot en place ?  Oui  Non  Est-ce que j’ai une réponse automatique sur ma messagerie mail ?  Oui  Non  Est-ce que je vais mettre ce type de solution en place si ce n’est pas le cas ?  Oui  Non |