



Six mois
sans un seul appel.
Et un jour, le contrat
est parti.

Madame Lefranc ne renouvelle pas.
Elle part chez un concurrent.



En janvier, on a signé.
Gros potentiel, grosse marge.
Je l'ai mise dans le CRM et
je suis passé à la suite.



Franchement, c'est sûrement le prix. Ou le concurrent qui a fait une offre. On ne peut rien faire.





Quand as-tu parlé
pour la dernière fois
à Madame Lefranc ?
Pas un mail.
Un vrai échange.



Début février.
Pour lui demander
si tout allait bien.
Elle avait dit oui.

Elle avait dit oui.
Mais personne n'a
rappelé en mars.
Ni en avril.
Ni en mai.





Elle n'est pas partie à cause du prix.

Elle est partie parce qu'on a disparu.

Trois choses. Une revue trimestrielle calendaire. Un score de santé du compte. Et un nom : celui qui a signé garde le client douze mois.

Rituel.
Indicateur.
Responsable.



Bonjour Madame Lefranc,
c'est Stéphane. Je voulais
qu'on passe vingt minutes
ensemble sur ce qui marche
et ce qui ne marche pas.



J'ai cru que signer
était la fin. C'était
le début.



**La rétention n'est pas
un sujet post-vente.
C'est un design commercial.
Commencez par un diagnostic
offert sur laurentserre.com**



**Diagnostic offert sur
laurentserre.com**