



CHECKLIST

Comment créer un livret
d'accueil pour tes
clients ?

A quoi sert un livret d'accueil ?

1

Ton livret d'accueil va te permettre d'introduire la collaboration avec ton client. Il sera utile pour approfondir certains sujets : les conditions, le paiement du solde, les modalités de contact...

Tu verras, c'est plus facile d'écrire tes conditions que de devoir les dire à l'oral !

2

Grâce à ce livret, tu vas gagner du temps.

En effet, tout sera déjà, tu n'auras pas besoin de répéter les choses (et d'en oublier peut être). Plus besoin d'envoyer de longs mails ou de rappeler les conditions à ton client : tout sera à sa disposition !

3

Ce livret sera un gage de sérieux, de professionnalisme. Les clients aiment que tout soit cadré, défini. Comme toi : ils n'aiment pas les mauvaises surprises !

Il sera également l'endroit où parler de tes autres services, ce qui peut intéresser ton client par la suite.

Quels éléments y inclure ?

Voici une petite liste d'idées que tu peux ajouter à ton livret d'accueil. Ce ne sont que des suggestions, à adapter à ton entreprise et ta façon de fonctionner.

- **Qui tu es, ce que tu as à apporter**

Pourquoi c'est important ? Car c'est le lieu idéal pour parler de toi, de tes qualités, et de tes compétences !

- **Un petit mot d'accueil pour souhaiter la bienvenue**

Pourquoi c'est important ? Car vous allez travailler ensemble plusieurs semaines sûrement, alors c'est une bonne chose de commencer cette relation par le de remercier de l'avoir choisi.

- **Les valeurs qui t'importent dans ton travail**

Pourquoi c'est important ? Ici, tu rappelle à ton client pourquoi il t'a choisi et pourquoi tu es la personne idéale pour son projet !

- **Les étapes principales du projet**

Pourquoi c'est important ? Cela va permettre de cadrer les choses et que ton client sache tout de suite à quoi s'attendre.



- Comment et quand vous allez communiquer

Pourquoi c'est important ? Encore une fois pour que les choses soient cadrées. Tu dois choisir si vous communiquerez par téléphone, par mail, par messagerie instantannée... Cela évite de s'éparpiller, et toutes les infos seront centralisées au même endroit !

- Les conditions de la prestation

Pourquoi c'est important ? Paiement, délai de réponse, nombre de retours... Il peut être difficile d'aborder ces éléments directement. Le livret d'accueil est donc l'endroit parfait pour le faire tout en douceur !

- Tes autres services

Pourquoi c'est important ? Ce sera une information très utile pour ton client par la suite !

- Comment te contacter, par quel biais, à quelle heure

Pourquoi c'est important ? Tu es ok pour que ton client t'appelle, mais pas à n'importe quelle heure, n'est-ce pas ? C'est le moment de cadrer les choses, d'indiquer des façons de te contacter, et surtout des jours et des heures !

Et voilà !

**J'espère avoir pu t'aider
pour la construction de ton
livret d'accueil !**

**A toi maintenant de le créer,
le mettre en forme et de le
transmettre à tous tes
futurs clients !**



A bientôt !

Charlotte de
Studio Pop Com