

## Sommaire du document

|   |         |
|---|---------|
| Préambule : L'importance du rôle de chacun.....         | Page 2  |
| I. Mettre en place une action Prescripteurs.....        | Page 6  |
| II. Réaliser au moins 2 salons « bien-être » .....      | Page 13 |
| III. Se faire connaître dans les magasins BIO.....      | Page 15 |
| IV. Optimiser le site web de votre Centre.....          | Page 18 |
| V. Traiter les demandes prospects.....                  | Page 21 |
| VI. La gestion des inscriptions clients.....            | Page 43 |
| VII. Transformer vos clients en références actives..... | Page 52 |
| VIII. Obtenir des témoignages (livre d'or) .....        | Page 55 |

# I. Préambule

## L'importance du rôle de chacun

**Nous voilà lancés dans une belle aventure humaine !**

Parmi vous, certains connaissent déjà et d'autres découvrent. La création d'une entreprise est, et sera toujours une belle aventure mais aussi un parcours de combattant.

Vous avez choisi d'héberger votre entreprise au sein d'un Réseau, sous licence, et ainsi de mettre toutes les chances de votre côté, faciliter vos démarches, gagner un temps précieux pour vous installer sur ce marché et trouver une rentabilité plus rapide.

Toutes ces bonnes raisons sont excellentes et vous aideront dans votre réussite : vous bénéficierez d'outils marketing modernes, innovants et efficaces, d'une approche stratégique du marché du jeûne, de la communication d'une image très longue à forger habituellement, d'une puissance de frappe commerciale bien plus importante que n'importe quel autre centre en France, de la dynamique d'une équipe pour partager, encourager, coopérer, rassurer et grandir plus haut... Plus vite.

## Mais je tiens à attirer votre attention sur un point majeur...

Être entrepreneur dans un Réseau, c'est être actif, c'est être soi-même l'un des moteurs du Réseau. La réussite commerciale se gagne toujours sur deux niveaux :

- **Le niveau de la stratégie** : qui est un ensemble de réflexions et de démarches structurées et cohérentes dans le but d'atteindre les objectifs fixés.
- **Le niveau de l'opérationnel** : qui est le déroulement des plans d'actions sur le terrain en respectant les méthodologies définies dans les stratégies.

## **Il est impossible de séparer ou de faire l'impasse sur l'une de ces deux démarches.**

**La stratégie est le rôle de l'équipe dirigeante du Réseau** : nous prenons beaucoup de temps pour analyser et réfléchir, à moyen et long terme, aux orientations, aux positionnements, aux investissements, (magazine, sites internet, publicités, mailings, réseaux sociaux, centrale de réservation...), ainsi qu'aux plans d'actions à mettre en œuvre sur le terrain. **Nous espérons avoir votre confiance pour cela.**

**L'opérationnel est le rôle des équipes sur le terrain** : être le véritable relais de la stratégie, mettre en œuvre les actions selon les méthodes proposées, coordonner nos efforts chacun sur sa région, être indivisible dans nos actions, coopérer à la réussite de notre Réseau et par conséquent à notre réussite personnelle. **Nous vous faisons confiance pour cela.**

Le Réseau est un ensemble d'entreprises qui forme une chaîne où chaque maillon renforce la solidité du Réseau : la solidité d'une chaîne est donc égale au maillon le plus faible. Nous sommes donc dans une responsabilité collective et partagée de réussite.

Nous comptons sur vous pour mettre en œuvre les actions que nous vous proposons, avec énergie et conviction, mais aussi avec méthode et professionnalisme.

**La stratégie des actions sur le Web et dans les médias est très efficace... Mais aucune bataille ne s'est jamais uniquement gagnée dans les bureaux ni sur "la toile", c'est donc bien aussi sur le terrain que cela se passe.**

Les thèmes développés ci-après concernent les actions sur le terrain. Elles sont de deux types :

1. Des actions liées à votre propre Centre (*et donc à terme, avec des retombées collectives*)
2. Des actions collectives (*et donc à terme avec des retombées pour votre centre*)

Pour chacune de ces actions, nous vous proposons une méthodologie et des comportements appropriés.

**Le Réseau compte sur vous et donc... votre entreprise compte sur vous.**

***Osez la réussite !***

***Eric LEDUN***  
***Président Réseau Jeûne & Bien-être***

# Rôles et responsabilités de chacun

| <b>Sous la responsabilité de JBE</b>   | <b>Sous la responsabilité des licenciés</b>   |
|--|---|
| <b>COMMERCIALISATION</b>   | <b>COMMERCIALISATION</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Faire connaître la marque JBE</li> <li>✚ Créer du trafic sur nos sites</li> <li>✚ S'assurer de la satisfaction clients</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Soigner ses photos et textes (site, plaquette)</li> <li>✚ Appliquer nos procédures commerciales</li> <li>✚ Avoir un comportement client rassurant</li> </ul> |
| <b>CONSEIL ET COACHING</b>   | <b>CONSEIL ET COACHING</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mise en place des formations</li> <li>✚ Points de conseils réguliers licenciés</li> <li>✚ Réponses demandes d'aide cohérente</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Chercher constamment à se développer</li> <li>✚ Entendre et accepter les remises en question</li> <li>✚ Être acteur au sein du réseau</li> </ul>             |
| <b>ORGANISATION</b>  | <b>ORGANISATION</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Créer, développer des outils facilitants</li> <li>✚ Créer et développer les procédures</li> <li>✚ Poser les indicateurs de progrès</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Utiliser correctement les outils existants</li> <li>✚ Accepter et garantir l'application procédures</li> <li>✚ Constante évolution et coopération</li> </ul> |

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# *I. Mettre en place une action Prescripteurs*

# I. Mettre en place une action Prescripteurs

Nous nommerons cette action : Opération 40 prescripteurs

C'est certainement l'une des actions les plus payantes sur le court terme...

## Quand ?

Dès **maintenant** et sur le 1er trimestre 2024

## Quel est l'objectif ?

Obtenir dès le 1er trimestre, et pour chaque centre Jeûne et Bien-être, un minimum de 40 partenariats avec des personnes ayant "pignon sur rue" **et donc une salle d'attente.**

## Quel est l'enjeu ?

Si chaque prescripteur nous apporte **1 client**, cela fera en 2024 : **1600 clients**, soit près de 60% de notre objectif de remplissage de l'ensemble du Réseau qui est de **2 600 clients en 2024.**

## Qu'est-ce qu'un Prescripteur ?

C'est une personne ayant une salle d'attente, exerçant un métier dans le domaine médical, paramédical, santé, bien-être, développement personnel.

Voici une liste non exhaustive ci-dessous :

- Médecin : généraliste ou spécialiste (oui ! il y en a)
- Ostéopathe
- Infirmier(e) libéral(e)
- Acupuncteur
- Médecine chinoise
- Naturopathe
- Hydrothérapeute
- Développement personnel (coach, sophrologue, hypnose...)
- Magnétiseur
- Homéopathe
- Centre d'activité de yoga, Qi gong, Sophrologie ...
- Mais aussi : coiffeur, salon de massage, de beauté...
- Maison des services (permanence dans les petites villes et villages)
- ...

## **En quoi consiste ce partenariat ?**

- Le prescripteur est intéressé par notre démarche et prêt à en parler à ses clients quand il le juge utile.
- Le prescripteur est en possession des dépliants de votre centre pour le renouvellement dans sa salle d'attente.
- Le prescripteur s'assure d'avoir des dépliants de votre centre dans sa salle d'attente, toujours en vue.
- Sur simple demande, nous lui enverrons de nouveaux dépliants.
- Si le prescripteur est intéressé pour lui-même, nous l'accueillerons avec plaisir avec une remise de 35 % (voir tarif établi), hors hébergement (ce prix est pour lui et non pour ses clients).
- Le réseau effectuera avec eux une communication spécifique, pour les informer de l'évolution de notre Réseau en rappelant toujours le nom de leur contact, donc du centre Jeûne & Bien-être auquel ils sont affiliés.
- Ils seront gérés dans notre progiciel "Lotus" avec un lien au centre affilié et une comptabilité des clients envoyés par eux. Nous verrons dans l'avenir l'évolution à mener.

## **Quelle méthode pour construire ce Réseau Prescripteur ?**

### **L'approche**

- Lister dans un fichier tous ces professionnels à 100 km à la ronde autour de chez vous. Pour les médecins, je vous invite à ne pas faire d'approche systématique, mais au coup par coup lors de rencontres et de manière cette fois opportuniste.





## PARTENAIRE PRESCRIPTEUR

### Vos coordonnées et celles de votre organisme

*Nous nous engageons à respecter votre tranquillité et à ne jamais diffuser ces éléments à d'autres personnes ou organismes en dehors de nos praticiens dans le cadre strictement professionnel.*

Le centre Jeûne & Bien-être auquel vous êtes affilié : Centre Jeûne & Bien-être en.....

Le nom de votre structure : *(si différent de votre nom)* .....

Votre métier :

.....

Votre Nom : ..... Votre Prénom : .....

Votre rôle dans la structure :

.....

Adresse postale de votre structure :

.....  
.....

Votre adresse mail :

.....

Votre téléphone fixe : ..... Votre mobile.....

Adresse du site Web : *(si vous en avez)* .....

Vos observations : *(si vous le désirez)*

.....  
.....  
.....  
.....

# Privilégiez l'approche Face à Face

## Introduction

Vous n'êtes pas un commercial qui vient vendre telle ou telle chose... Votre démarche est avant tout relationnelle, en somme, vous venez en voisin... Pour faire connaissance et pourquoi pas... découvrir des synergies possibles.

Votre capital sympathie sera donc votre principal atout...comme dans la vraie vie !

Cependant, pour rappel, une relation s'installe au travers de certains principes de bon sens.

## Un peu de méthode :

### 1. Présentation : *(pour créer le contact)*

Vous présentez brièvement (*1 minute*) : Vous, votre Centre, le Réseau, le contexte du bien-être (*demande un entraînement pour être clair en 1 minute*).

### 2. Exprimer l'objectif de ma visite : *(pour rassurer mon interlocuteur)*

Faire connaissance et comprendre nos métiers réciproques, afin pourquoi pas, si l'occasion nous en est donnée, de créer des synergies avec nos clients.

### 3. Découvrir mon interlocuteur : *(il aimera parler de lui, c'est valorisant et ça vous rendra sympathique !)*

Posez des questions (ouvertes) sur son métier, ses satisfactions, sa ville, ses projets (prendre son temps sans l'embarrasser : plus il parle de lui plus il se sent bien avec vous).

### 4. Parler de votre métier : *(avec enthousiasme, en citant des exemples)*

Parlez du réseau et des différents centres qui le rassureront sur votre professionnalisme. Soyez compréhensif s'il ne partage pas votre avis, et patient s'il reste sur des clichés (*vous n'avez rien à vendre !*).

### 5. Parler de nos partenaires :

Expliquez le partenariat que nous proposons et ses avantages réciproques : échanges de bons procédés avec les clients jeûneurs, prix préférentiels pour nos Prescripteurs.

### 6. Conclure notre visite :

S'il est sincèrement d'accord pour être notre "partenaire prescripteur", notez l'ensemble de ses coordonnées (voir le fichier prescripteur).

## **Le fichier Prescripteurs**

Ce fichier est intégré dans notre base de données du progiciel de gestion du Réseau "Lotus". Vous devrez donc rentrer toutes ces informations avec soin dans la base de données "Prescripteurs". Il est impératif de rentrer l'ensemble de ces indications pour que nous ayons une vraie gestion opérationnelle de la prescription.

Certaines informations seront en liste déroulante pour uniformiser les données.

Notre relation avec les prescripteurs sera méthodique, valorisante et gérée dans "Lotus" :

- comptabilisation des clients envoyés par chaque prescripteur
- remerciement systématique avant le démarrage du stage
- ... autres démarches valorisantes et motivantes

Vous aurez ensuite accès à la liste de vos propres prescripteurs et le Réseau aura accès pour ses actions à la liste globale des prescripteurs.

## **Le suivi**

- Téléphonnez à votre fichier "partenaires prescripteurs" 1 à 2 fois par an au moins, pour garder le contact et faire prospérer le partenariat.

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## *II. Réaliser 2 salons régionaux "Bien-être"*

## II. Les salons régionaux du Bien-être

### Pourquoi les salons régionaux ?

- Parce que + de 35 % des clients d'un centre sont issus de la région (100 km autour).
- Parce que nous avons besoin de nous faire connaître régionalement pour relayer les actions nationales.

Nous avons pu observer un certain nombre d'expériences très positives de petits salons régionaux réalisés par plusieurs centres dans les deux dernières années. Ces salons ont eu d'excellents résultats avec parfois des prises de commandes en direct.

En effet, les plus petits salons régionaux favorisent le contact plus direct, plus serein, plus approfondi et donc plus utile.

#### **L'investissement utile à court terme...**

Sur demande nous pouvons fournir deux "Kakemonos" affiches PVC (80 X 180 cm) et leur support de maintien, présentant le réseau et ses atouts.

Ce matériel pourra aussi être utilisé pour des actions dans les magasins bio et ils pourront être posés dans les parties communes de votre centre, lors de vos stages.

Nous pensons que chaque centre pourrait rechercher au moins 2 petits salons dans sa région en évitant les trop grandes villes. Pour des salons plus importants sur des villes moyennes, les centres d'une même région peuvent se réunir et réaliser des actions communes.

N'hésitez pas à faire appel à nous pour les mises en contact.

### *III. Se faire connaître dans les magasins BIO*

## III. Se faire connaître dans les magasins bio

### Quel est l'objectif ?

- Accompagner sur le terrain les **campagnes publicitaires**
- Se faire connaître des magasins Bio de votre région
- Mettre à disposition de leurs clients **des dépliants de votre centre**
- Augmenter vos chances de remplir vos stages

### Quand ?

Dès maintenant et toute l'année.

**C'est une démarche constante  
de toute votre équipe et de vous-même.  
Ils détiennent nos futurs clients...**

### En quoi consiste la démarche "Magasins BIO" ?

#### A. Listez tous les magasins BIO

Créez une liste sur votre région et à 100 km à la ronde de votre Centre.

#### B. Rencontrez les Responsables du magasin

- Vous faire connaître des responsables du magasin. En parlant de votre métier avec les responsables et en liant une relation, vous aurez plus de chance d'avoir vos dépliants en bonne place. (*Évitez vraiment de ne faire que de déposer des dépliants*).
- Expliquez au responsable du magasin que vous mettez à disposition de vos stagiaires ses dépliants (*s'il en a*). *En partant de nos centres les stagiaires ont besoin d'aller dans les magasins bio se ravitailler.*

#### C. Déposez vos dépliants

- Posez vos dépliants avec l'accord du responsable sur le meilleur emplacement. Mettez-en suffisamment car ils partent très vite (s'il y a une chose à ne pas économiser ...c'est bien les dépliants).
- Proposer de positionner une affiche A3 au-dessus de nos dépliants
- Faire des tournées régulières des magasins BIO car les dépliants partent très vite.

#### D. Option supplémentaire de démarche (Marketing croisé)

##### **Vous pouvez organiser avec le responsable une rencontre avec ses clients :**

- Sur une tranche horaire et une journée précise, vous montez un petit stand de rencontre.
- Le responsable du magasin écrit à l'ensemble de ses clients pour qu'ils viennent vous rencontrer dans son magasin à une date et à une fourchette d'heure établie.
- Cette démarche "événement" est une pratique courante qui marche assez bien pour les deux parties.
- Installez-vous dans un coin du magasin en utilisant les supports JBE fournis pour les salons et il ne vous reste plus qu'à renseigner les clients.
- Le soir, à partir de 17h jusqu'à la fermeture, est la meilleure tranche horaire.





## *IV. Optimiser le site web de votre centre*

# IV. Optimiser le site web de votre centre

**Trop de sites web sont abandonnés et oubliés le lendemain même de leur création.**

## **Quel est l'objectif ?**

Faire de votre site un outil de communication dynamique.

Comme toutes les vitrines, soigner sa présentation.

## **Quel est l'enjeu ?**

Transformer le plus possible de visiteurs en prospects.

Transformer le plus de demandes de documentations en inscriptions.

## **Quand ?**

Dès maintenant et de façon permanente.

**C'est la vitrine de votre commerce...**

## **En quoi consiste l'optimisation d'un site web ?**

### **A. Introduction :**

Il s'agit là de votre seule vitrine et tous les commerçants (ou presque) le savent : pour faire pénétrer un visiteur dans son magasin, il faut que la vitrine soit attrayante...

Mais dès qu'il est entré dans le magasin, il faut cette fois, donner envie d'acheter et même susciter l'envie, **c'est tout l'art du "merchandising"** ! Les mots utilisés, les photos, déclenchent l'envie de découvrir, d'en savoir plus, inspirent des impressions ...

Ne pas soigner son site web c'est comme avoir un magasin triste, transparent. Si vous n'êtes pas convaincus, allez dans les rues commerçantes et posez vous des questions. Puis par analogie faites un lien avec votre site web et vous verrez pourquoi vous ne pourrez plus abandonner votre site web peu de temps après sa création !

### **B. Faites analyser votre site**

Faire lire à des personnes impartiales votre site, pour savoir :

- s'il est clair et compréhensible
- s'il donne envie dans sa présentation
- si l'image qu'il donne correspond à vos objectifs

Demandez à ces personnes de vous donner les mots qu'ils ressentent après visionnage et lecture (sans concessions).

### **C. Soyez toujours à la recherche des plus belles photos**

Les images parlent 10 fois plus que les mots, elles font rêver, elles invitent au voyage.

Nous ne vendons pas que du jeûne, mais aussi du tourisme. Soyez-en convaincus ! C'est même la base de notre stratégie marketing.

Alors ! visez les plus belles photos et mettez-les en nombre suffisant et aux endroits les plus stratégiques :

- bandeau d'accueil
- page du lieu et de l'hébergement
- mur d'images de la région
- ....

Les photos doivent, en intérieur surtout, être prises avec un grand angle et si possible par un professionnel.

### **Fabriquez un best of permanent de vos 50 meilleures photos**



## *V. Traiter les demandes prospects*

# V. Traiter les demandes prospects

## Quel est l'objectif ?



Rassurer...Rassurer et encore **Rassurer** !  
Montrer nos différenciations concurrentielles.  
Avoir une démarche professionnelle.

## Quel est l'enjeu ?

Transformer le plus de prospects en clients

**Tout est dans le détail... Notre métier est très sensible...  
Nous n'avons qu'une seule chance de faire  
une bonne première impression.**

## Vous trouverez dans ce module :

-  **1. Le document pédagogique : L'accueil du client** **Page 23**
  - Rappel sur les attitudes et comportements à mettre en œuvre.
  
-  **2. La gestion des demandes prospects** **Page 25**
  - Organigramme des procédures
  - Lettres types aux différents niveaux d'intervention
  - Scénarios téléphoniques

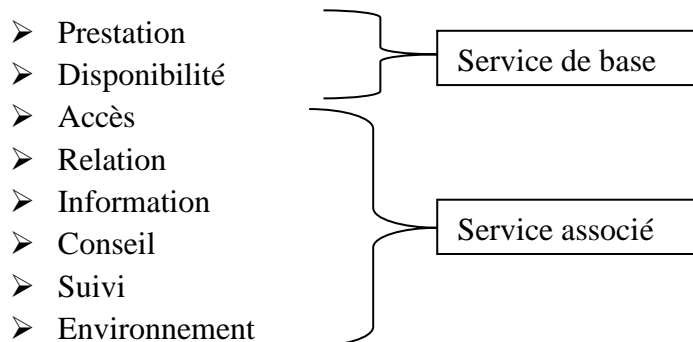
# 1. Document pédagogique :

## L'accueil du client chez Jeûne & Bien-être

### A. Pourquoi soigner son accueil ?

- Participer au développement de la Qualité de Service du Réseau
- Partager les mêmes repères et attitudes au sein de Jeûne & Bien-être
- Développer ses capacités relationnelles
- Nos clients Jeûneurs ont besoin d'être rassurés
- Nos clients "Primo-jeûneurs" ont terriblement besoin d'être rassurés !

### B. Les composantes de la Qualité de service



$$\begin{aligned} & \text{Prestation de service} \\ & = \\ & \text{Service de base} \\ & + \\ & \text{Service associé} \\ & = \\ & \text{Perception globale par le client} \end{aligned}$$

**Pour résumer, la qualité de service chez Jeûne & Bien-être c'est :**

- Importance des détails
- L'affaire de tous, ou mieux .... De chacun !
- Immédiat : service produit = service consommé
- Dimension humaine déterminante

## **C. Les attentes de nos clients Jeûneurs**

Pour comprendre ce qu'attendent nos clients Jeûneurs, le plus simple serait d'observer ce que nous attendons nous même en situation de client.

- Comme moi, le client est une personne exigeante !
- Comme moi le client n'est pas roi !
- Comme moi le client n'a pas toujours raison !

Par contre le client Jeûneur a **des attentes**

1. Etre reconnu
2. Etre entendu
3. Etre aidé

## **D. Les 3 attitudes clés à mettre en œuvre**

### **Montrer son attention au Client**

- Pour montrer au Client qu'on l'a remarqué ... ou qu'on le reconnaît
- Pour rassurer le Client
- Pour montrer au Client que nous nous considérons responsable de notre mission à son égard

### **Exprimer sa compréhension au Client**

- Pour confirmer notre bonne réception du message
- Pour assurer la qualité de notre réponse
- Pour montrer notre attention à l'égard du Client

### **Offrir son aide au Client**

- Pour répondre à une difficulté, exprimée ou non
- Pour rassurer le Client et montrer notre attention à son égard
- Pour apporter l'information ou l'action satisfaisante, immédiatement ou à l'avenir

## **E. Pour résumer**

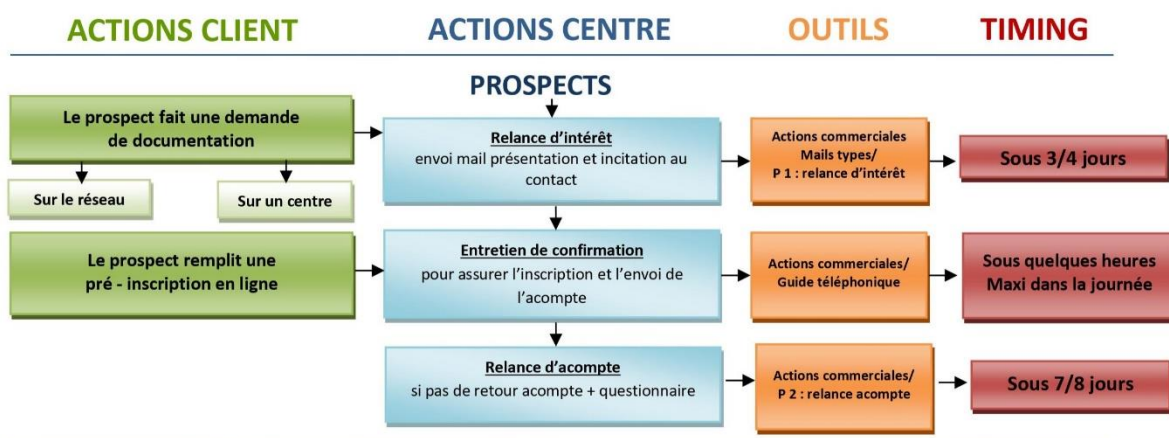
- Enjeu pour Jeûne & Bien-être = Qualité de Service -----> Ecoute du Client
- Réponse aux attentes du Client -----> 3 Attitudes Clés
- L'image de notre réseau sera à la hauteur de nos comportements et de nos attitudes



## 2. La gestion des prospects (procédure)



### Procédure générale des actions commerciales 2024



## LA GESTION DES APPELS ENTRANTS

Depuis janvier 2017, JBE a installé une centrale de réservation, le numéro du standard : **04 26 57 50 12.**

Ce numéro est présent sur l'ensemble des supports commerciaux : sites web, magazine, dépliants... Aux heures de bureau, Sébastien, Audrey et Cécile répondent aux appels de 9h à 18h non-stop. L'objectif est d'avoir la plage horaire la plus large possible.

**Chaque appel est enregistré dans Lotus, avec les renseignements principaux :** gestion informatique dans Lotus (CRM)

**IMPORTANT :** Pour les deux types de demandes de renseignements arrivant sur ce numéro, la procédure de traitement des appels est précise :

**1. Quand un prospect se renseigne par téléphone avec une idée ou un intérêt pour un centre :**  
C'est un principe incontournable : La personne qui répond appuie commercialement ce centre et ne détourne jamais le prospect du centre demandé.

**2. Quand un prospect se renseigne par téléphone sans idée ou intérêt particulier pour un centre :**

La personne qui répond dirige prioritairement et par ordre d'urgence, sur les centres selon le taux de remplissage visible dans Lotus.

## **Appels directs**

**Le numéro de téléphone des responsables de centre existe toujours sur l'ensemble des supports commerciaux :**

Vous pouvez donc à tout moment recevoir un appel de prospect intéressé par votre centre.

JBE peut aussi vous communiquer par mail les coordonnées d'un prospect à rappeler pour des informations plus précises et que vous seriez plus capables de fournir vous-mêmes.

Vous devez donc avoir toujours votre téléphone près de vous et un message en cas d'absence. Ce message doit être typé Jeûne & Bien-être, soigné, professionnel et surtout accueillant et souriant. Bien sûr vous rappelez dans les minutes ou dizaines de minutes qui suivent.

## **LA GESTION DES DEMANDES DE DOCUMENTATIONS**

JBE gère l'ensemble des demandes de documentation.

L'ensemble des demandes de documentation est traité de manière automatique :

Ce qui veut dire que le prospect reçoit dans l'instant, le mail de réponse ainsi que les liens sur les endroits stratégiques de notre site Web et le document commercial (magazine pour demande globale sur réseau, ou dépliant pour demande centre).

Les informations du prospect (prénom et mail) sont enregistrées directement et automatiquement dans la base LOTUS soit sur le réseau global, soit sur le centre intéressé.

Les Responsables de Centre n'ont donc pas d'actions immédiates à réaliser, ils sont juste informés qu'une demande a été faite par ce prospect sur leur centre et qu'ils ont reçu une documentation.

Chaque centre peut donc avoir accès à sa liste de prospects sur LOTUS, classée par date d'arrivée.

**Attention** vous trouverez parfois plusieurs centres attachés à votre prospect. Cela veut dire que ce prospect a demandé des documentations à plusieurs centres.

Vous devez donc intervenir commercialement sur ces prospects en relance ou mailing.

**Voir mail type P1 : relance d'intérêt (page suivante)**

*Actions commerciales / Mails types / P1. Relance d'intérêt*

**Objet : Votre demande Jeûne & Bien-être en Dauphiné**

Bonjour Dominique,

Vous avez récemment demandé une documentation de notre centre **Jeûne & Bien-être en Dauphiné** et je vous remercie de votre intérêt pour notre structure.

Je me présente : je suis Sophie, responsable du Centre du Dauphiné et je me tiens à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

N'hésitez surtout pas à me téléphoner au 06 00 00 00 00 je vous répondrai avec plaisir.

Je vous joins à nouveau notre documentation en PDF.

Je serai très heureuse de vous accueillir dans un de nos prochains stages dans le Dauphiné.

**Pour venir nous rejoindre, Jeûne & Bien-être a mis en place de multiples solutions pour faciliter vos trajets, n'hésitez pas à nous contacter !**



Pour visiter notre site internet : **[CLIQUEZ ICI](#)**

Pour vous inscrire en ligne : **[CLIQUEZ ICI](#)**

Vous pouvez aussi appeler notre équipe de naturopathes au numéro suivant : 04.26.57.50.12

Je reste à votre disposition.

Très cordialement,

Sophie

Responsable du centre du Dauphiné

06 24 99 90 78

# Scénario téléphone prospect (centre)

Bonjour je voudrais avoir une (des) information(s) sur vos stages de Jeûne...

Bonjour Mr ou Mme, vous avez raison de me téléphoner, je vais pouvoir répondre à toutes vos questions, mais avant j'aimerais savoir si vous avez déjà jeûné

**OUI**

Très bien ! pouvez vous me dire dans quelle circonstance vous avez jeûné ?

Juste chez moi quelques jours

Très bien ! c'est intéressant ! et qu'en avez vous pensé ?

Dans un autre centre

Oh parfait ! et comment s'est passé ce stage ? ... Chez qui l'avez vous fait ?... Puis-je vous demander comment vous nous avez trouvés ?

Magasin bio, praticien, ami, internet,

Intéressant ! et de quelle manière ? Dépliant, bouche à oreille, hasard ?

**NON**

Très bien ! alors vous avez certainement beaucoup de questions et je vais y répondre de façon très complète, mais tout d'abord puis-je vous demander comment vous nous avez trouvés ?

Magasin bio, praticien, ami, internet,

Intéressant ! et de quelle manière ? Dépliant, bouche à oreille, hasard ?

C'est un(e) ami(e) qui a fait ce type de stage et qui m'en a parlé

Très bien ! et qu'avez vous retenu de l'expérience de votre ami(e)...savez- vous où il (elle) a fait ce stage ?

Alors, je vais maintenant répondre à vos questions, que voulez-vous savoir ?

...Réponses synthétiques claires et rassurantes

Pouvez-vous me dire s'il y a une date de stage qui vous intéresse ?

**OUI...**

Nos stages se remplissent très vite, voulez vous que je vous réserve une place en attendant votre inscription ?

**OUI**

Vous pouvez compter sur moi et je vais vous envoyer un mail avec le lien pour vous inscrire en ligne

**NON**

Je comprends et vous propose de vous envoyer notre documentation afin de faciliter votre réflexion

**NON**

Pour vous permettre d'avancer dans votre réflexion, je vous propose de vous envoyer notre documentation ainsi que l'ensemble du planning de nos stages

**Dans les 2 cas**

Pour vous envoyer dès maintenant les informations nécessaires, je vais me permettre de vous demander votre nom, prénom, adresse mail. *(si intérêt et date identifiés, demander le téléphone)*

Ai-je répondu à l'ensemble de vos questions ...Prénom ?

**NON...**

Intéressez vous avec empathie et continuez à répondre de manière rassurante

**OUI...**

Alors je suis ravi(e) d'avoir eu cette conversation avec vous (*Prénom*) et surtout, vous n'hésitez pas si vous avez d'autres questions, je serai toujours disponible pour vous répondre ....

# La gestion des demandes d'inscriptions (prospects)

## Quel est l'objectif ?

Rassurer...Rassurer et encore **Rassurer** !  
Avoir une communication précise.  
Avoir une démarche organisée.

## Quel est l'enjeu ?

Transformer toutes nos promesses d'inscriptions en inscriptions  
Ne pas perdre d'inscriptions

**Nous devons étonner par notre professionnalisme et la qualité que nous mettons dans les détails.**

**Notre métier est très sensible et l'environnement de notre client peut avoir un effet négatif sur lui.**

**Là encore le maître mot est de rassurer car nous le savons bien...**

**Les jeûneurs qui craquent le font toujours avant de venir !**

## Procédure

1. Cherchez à joindre le client dans les 2 à 3 heures qui suivent la réception de l'inscription. Ne pas hésiter à renouveler l'appel à des heures différentes (matin, midi, soir).  
Voir guide entretien de confirmation (page 35)
2. Demander au client, gentiment mais avec conviction, de compléter son dossier en envoyant l'acompte et le questionnaire santé très rapidement pour que l'on puisse bien réserver sa place.
3. Le chèque ou virement d'acompte doit rentrer sous 7 jours, n'hésitez pas à rappeler quand le délai est dépassé, toujours avec gentillesse et conviction.
4. Le mail automatique que le prospect reçoit pour donner suite à son inscription indique que cette préinscription n'est valable que pour une durée de 7 jours et ne sera confirmée qu'après réception du questionnaire santé et du chèque d'acompte.

# Les annulations d'inscriptions

Nos statistiques nous montrent que selon les centres et la qualité du suivi pour confirmer l'inscription, le taux d'annulation varie de 10% à plus de 30%.

## **Ce point est donc un axe de réussite majeur.**

Vous comprendrez notre forte sensibilité à un niveau d'annulation important, car il est évident que l'action qui consiste à aller chercher des clients est très onéreuse (Google, publicité, plan de communication, centrale de réservation...) et donc chaque annulation représente une perte et un cumul trop important, un gâchis énorme !

Bien sûr, avoir des annulations est un phénomène normal, surtout dans notre métier ! Si un niveau de 10 % d'annulation est compréhensible, 15 % est important et demande une analyse et donc des actions correctives. Mais quand nous dépassons très largement ce niveau, c'est un véritable cri d'alarme que nous lançons !

**Avec la pandémie de Covid-19 et les différents confinements, 2020, 2021 mais aussi 2022 et 2023 ont été quatre années particulières à tous points de vue, notamment pour les annulations.**

Nous avons atteint 38 % d'annulations en 2021, 29,4 % en 2022 et 37% en 2023 mais cela s'explique par des contextes économiques très impactés. Pour que les chiffres soient plus parlants, nous reprenons ceux de 2019, une année plus « normale » !

## **Point sur les annulations 2019.**

Pour l'année 2019, nous avons eu près de 24 % d'annulations au global, ce qui représente :

### **1/2 million d'euros de perte de chiffres d'affaires en 2019**

(Soit plus de 600 stagiaires x 800€ HT de moyenne), étalés sur l'ensemble de nos centres.

#### **Notre objectif : retrouver le taux de 2019**

- C'est à dire 24% d'annulation maximum
- Soit près de 340 stagiaires de plus
- Soit 270 000 euros de chiffre d'affaires récupérés pour l'ensemble de nos centres.

## **Comment faire pour atteindre cet objectif :**

1. Il faut respecter toutes nos procédures commerciales.
2. Il est INDISPENSABLE de rentrer les chèques d'acompte ou virement dans les 7 jours maximum (prévenez vos clients que de toutes les façons, le chèque ne sera pas encaissé avant le début du stage).

**Nous comptons sur l'engagement de chacun pour faire évoluer les choses pour le bien de chaque centre, mais aussi pour que le respect du travail de notre équipe commerciale.**

# La gestion commerciale des inscriptions

L'indicateur d'annulations d'inscriptions est révélateur d'un certain nombre de détails liés à la qualité de la gestion commerciale de nos clients. Mais soyons précis ! Il s'agit là d'une somme de détails d'actions et de communication qui crée une perception globale par le client.

**Vous êtes vous-mêmes des clients et vous pouvez facilement, dans votre état de client, vous rendre compte de ce qui vous convient et de ce qui ne vous convient pas.**

Il y a forcément de nombreux produits ou services que vous n'avez finalement pas acheté pour des raisons de doutes ou de manque de confiance ou de manque de suivi. Tous ces détails mis bout à bout peuvent créer un état positif (je suis rassuré) ou négatif (je ne suis pas rassuré).

**Comme moi, le client est une personne... exigeante !**

## 1. Les procédures de gestion des inscriptions

**Vous perdrez toujours plus de temps et d'argent à retrouver de nouveaux clients qu'à assurer ceux qui sont acquis. Votre entreprise en dépend, ne lâchez jamais un client seul... dans ses doutes... ou simplement avec ses questions !**

- **Rapidité et qualité du contact suite à l'inscription (entretien de confirmation).**
  - L'acte d'inscription d'un client doit être suivi d'un contact téléphonique de qualité de votre part **dans les heures qui suivent**.
  - Attention ! Laisser un message sur le répondeur ne suffit pas ! **laisser systématiquement un SMS** et rappelez le lendemain et puis le jour suivant si vous n'avez pas de nouvelles.
  - Le contact doit être de grande qualité "cf. la partie comportementale ci-après"
  - Lors de ce contact assurez-vous que vous puissiez rendre service au client (horaires de train, recherche d'avions, covoiturage possible...).

➤ **Faire rentrer l'acompte et le questionnaire santé au plus tôt.**

- Ce que nous appelons inscription est en réalité une "**préinscription**". Cette "préinscription" sert à déclencher la décision d'achat de façon facilitée.
- La vente définitive n'intervient **qu'à réception du chèque et pas avant !**
- Lors de votre entretien de confirmation parlez-en à votre client comme d'un acte naturel à faire immédiatement.
- Rassurez votre client en lui disant que le chèque d'acompte sera encaissé seulement 3 semaines avant le stage, mais que vous en avez besoin pour finaliser la réservation (avec gentillesse et assurance).
- Après 7 jours maximum si le chèque d'acompte n'est pas rentré, rappelez votre client dans le but de conserver sa place et de compléter le dossier (toujours avec gentillesse et assurance).
- **Attention !** laisser trainer l'arrivée de l'acompte est très souvent une raison d'annulation à venir.

**Envoyer mail type P2 : relance acompte  
Annulation sous 24h sans nouvelles et paiement du client**

➤ **Une bonne organisation de travail**

- Ce qui peut poser le plus de problèmes dans un bon suivi d'inscriptions, **c'est l'organisation !** Gérer vos bulletins d'inscriptions avec une organisation parfaite, c'est la garantie de ne jamais rien oublier. Mais aussi de ne pas perdre de temps inutilement. Nous remarquons que les personnes les moins organisées perdent systématiquement beaucoup de temps et de clients.
- Là aussi nous pouvons vous aider pour mettre en place la meilleure organisation possible (il vous suffit de demander !).

➤ **Une bonne gestion de l'interface Lotus**

L'interface LOTUS doit, en plus de la gestion des clients, permettre une bonne communication entre les centres et JBE.

2 points sont essentiels :

- Toute information sur l'avancement d'un prospect doit être rentrée au jour le jour sur LOTUS de façon à éviter au maximum les impairs qui ne seraient pour le client final que le reflet d'une mauvaise communication interne.

*Ex : vous recevez le chèque d'acompte, merci de faire évoluer immédiatement dans LOTUS le statut du client de « Préinscrit » à « paiement hébergement reçu »*

- Ne pas hésiter à communiquer avec l'équipe sur tous les éléments particuliers concernant la gestion d'un client ou prospect dans la case « Observations » et nous ferons la même chose de notre côté. Il est primordial d'avoir une bonne interaction entre les différents intervenants.



*Actions commerciales / Mails types / P2. Relance d'acompte*

**Objet : annulation de séjour centre....**

Bonjour Sylvie.

Tout d'abord, je tenais à vous remercier de l'intérêt que vous portez à notre réseau Jeûne & Bien-être.

Nous serions ravis de vous recevoir dans notre centre.

J'ai essayé d'entrer en contact avec vous à diverses reprises afin de confirmer votre pré-réservation pour votre séjour Jeûne & ..... du .... au 15 ..... 2024 dans notre centre en .....

Comme je vous l'ai indiqué dans nos mails précédents, cette pré-réservation ne peut être valable que 7 jours et je ne vais donc malheureusement pas pouvoir la conserver au-delà de 24h.

Il est possible que vous hésitez encore entre un jeûne hydrique et une cure de jus de légumes détox, qui sont proposés dans tous nos centres.

Je me tiens à votre disposition pour vous aider à choisir votre cure. N'hésitez surtout pas à prendre contact avec moi au ..... ou sur mon portable au .....

Je vous joins de nouveau notre documentation du centre : [CLIQUEZ ICI](#)

Très belle journée,

Sophie

Responsable du centre du Dauphiné

06 24 99 90 78



# Les documents d'inscription

Réservation de : VEUPLUS Jean

Année de naissance : 1980

Sexe : Femme

Tel : 00 00 00 00 00

E-mail : contact@jeune-bienetre.fr

Adresse : 350 chemin de Montrozier 38200 SEYSSUEL

Séjour choisi : du 20 au 27 février 2023 (Equipe Sophie) Jeûne & yoga

Je souhaite un hébergement en chambre couple

Complément d'information : avec ma Femme Hélène

Je me rendrai sur le site en : voiture

Bonne santé : Oui

Contrat d'assurance Responsabilité Civile Individuelle : Oui

Connaissance des contre-indications : J'atteste avoir pris connaissance des contre-indications et conditions de réservations

Déjà jeûné chez Jeûne & Bien-être : Oui

Origine commerciale : Je suis déjà client du réseau Jeûne & Bien-être

--

Cet email a été envoyé via le formulaire de contact de Jeune et Bien-être en Dauphiné

## Confirmation d'inscription reçue par le client (automatique)



### Félicitations Mélanie, votre séjour est réservé

Tout d'abord merci pour l'intérêt que vous portez à notre centre  
Jeûne & Bien-être en Haute Saintonge.

Nous vous accueillerons avec plaisir dans notre prochain stage.

J'accuse bonne réception de votre pré-inscription au séjour

Jeûne & Bien-être en Haute Saintonge le vendredi 12 avril 2024 au nom  
de Mélanie FERNANDEZ et votre demande pour une place en Chambre  
double.

Je prendrai contact avec vous dans les 2 à 3 jours qui viennent pour me  
présenter et répondre à toutes vos questions.

### Votre réservation est valable pour une durée de 7 jours.

**Afin de compléter votre dossier et de valider cette réservation,**  
merci de renvoyer par voie postale à l'adresse indiquée ci-dessous  
les 2 éléments suivants :

#### 1. Le questionnaire santé dûment complété

[Téléchargez le questionnaire santé](#)

#### 2. Un chèque pour l'hébergement de 310,50 € (Taxe de séjour de 10,50 € incluse).

à l'ordre de **LA MAISON WELCOME**

Ce chèque ne sera encaissé que 3 semaines avant le début du séjour.

Pour faire un virement : <https://pay-pro.monetico.fr/la-maison-welcome/paiement>

Le solde du séjour ainsi que vos options éventuelles seront à régler, à  
votre convenance, par chèque ou virement 3 semaines maximum  
avant le démarrage du séjour.\*

Les massages sont à régler directement aux praticiens, merci de  
prévoir vos moyens de paiement en conséquence.

Nous vous adresserons la feuille de route et le document de  
préparation par mail environ 4 semaines avant le démarrage du  
stage.

\* : Vous recevrez un mail vous indiquant le montant du solde et celui des options avant votre  
venue.

Le questionnaire santé et le chèque d'acompte sont à envoyer à l'adresse ci-dessous :



LA MAISON WELCOME - 17500 REAUX SUR TREFLE

Très cordialement,

FREDERIC GRENARD

Jeune & Bien-être en Haute Saintonge

06 80 92 54 19



Toute notre équipe de naturopathes Jeune & Bien-être reste à votre disposition, n'hésitez pas à nous téléphoner au

04 26 57 50 12

ou à nous envoyer un mail à [contact@jeune-bienetre.fr](mailto:contact@jeune-bienetre.fr)



**Questionnaire santé (lien cliquable)**



## Notre engagement sur le recueil des données de santé

Vous avez choisi de participer à un séjour de jeûne dans l'un de nos centres Jeûne & Bien-être et nous vous remercions pour votre confiance.

Les séjours proposés par Jeûne & Bien-être sont des séjours de prévention et d'hygiène de vie et n'ont aucun but thérapeutique.

Pour vous accompagner au mieux dans votre démarche de jeûne, nous devons avoir connaissance de votre santé générale et nous assurer que celle-ci ne présente pas de contre-indications à la pratique du jeûne de bien-être.

La collecte de ces informations conditionne votre participation à ce séjour et nous vous invitons à y répondre de façon la plus complète et sincère possible.

**Le questionnaire de santé ci-après respecte les règles de bienveillance ainsi que de discrétion et de secret professionnel.**

Il doit être adressé directement au responsable du stage **uniquement** par voie postale à l'adresse qui est mentionnée dans votre mail d'inscription. Pour des raisons de sécurité, aucune donnée de santé ne peut être envoyée et conservée de façon numérique. Nous déconseillons donc un envoi par mail.

L'équipe encadrante aura accès à ce document pour vous accompagner de la façon la plus adaptée à votre santé durant votre séjour.

Dans le cas où un avis complémentaire est nécessaire, vos données de santé seront transmises à notre professionnel référent (médecin ou naturopathe référent) de façon anonyme afin de garantir la sécurité de vos données de santé.

Toute version réceptionnée au format numérique est supprimée définitivement après impression. Le document papier sera conservé 3 mois maximum après votre séjour avant d'être détruit par un destructeur de documents à coupe croisée aux normes RGPD.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

**Questionnaire santé au dos .../...**

# Questionnaire santé

Ce questionnaire a pour but de préparer votre démarche de jeûne. Nous vous rappelons que nos stages sont des stages de prévention et d'hygiène de vie, et qu'ils n'ont aucun but thérapeutique. Les règles de bienveillance, discrétion et secret professionnel sont respectées.

|                                |          |         |
|--------------------------------|----------|---------|
| Nom :                          | Prénom : |         |
| Date de naissance :            | Taille : | Poids : |
| Personne à joindre si besoin : | Tel :    |         |

Entourer la case concernée

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| Souffrez-vous actuellement d'une maladie ou d'un problème chronique :<br>Si oui, lequel : .....   | Oui | Non |
| Antécédents médicaux ou chirurgicaux :<br>Si oui lesquels : .....   | Oui | Non |
| Actuellement suivez-vous un traitement médical<br>Si oui : lequel et pourquoi ? .....   | Oui | Non |
| Nos séjours de jeûne sont de 7 jours maximum. Je m'engage à ne débuter mon jeûne qu'à partir du premier jour de mon séjour dans le centre.  | Oui | Non |
| <b>Souffrez-vous ou avez-vous souffert de :</b>   |     |     |
| Problèmes de tension : Hypotension <input type="checkbox"/> Hypertension <input type="checkbox"/>   | Oui | Non |
| Problèmes cardiaques : Troubles du rythme <input type="checkbox"/> Insuffisance cardiaque <input type="checkbox"/><br>Pose de stents <input type="checkbox"/> Souffle <input type="checkbox"/> autre : .....  | Oui | Non |
| Problèmes respiratoires : Asthme <input type="checkbox"/> Bronchite chronique <input type="checkbox"/> autre : .....  | Oui | Non |
| Troubles métaboliques : Diabète <input type="checkbox"/> Cholestérol <input type="checkbox"/> Acide urique <input type="checkbox"/> autre : .....   | Oui | Non |
| Problèmes de thyroïde : Hypothyroïdie <input type="checkbox"/> Hyperthyroïdie <input type="checkbox"/> Ablation <input type="checkbox"/>  | Oui | Non |
| Allergies : Rhume des foins <input type="checkbox"/> Médicaments <input type="checkbox"/> Aliments <input type="checkbox"/><br>autre : .....  | Oui | Non |
| Problèmes rénaux : Calculs <input type="checkbox"/> Insuffisance rénale <input type="checkbox"/> autre : .....  | Oui | Non |
| Troubles digestifs : Ulcère <input type="checkbox"/> Gastrite <input type="checkbox"/> Reflux gastro-œsophagien <input type="checkbox"/> Hépatite <input type="checkbox"/><br>Calculs biliaires <input type="checkbox"/> Insuffisance hépatique <input type="checkbox"/> Troubles du transit <input type="checkbox"/> autre : ..... | Oui | Non |
| Douleurs musculaires ou articulaires : Lombalgie <input type="checkbox"/> Sciatique <input type="checkbox"/> Arthrose <input type="checkbox"/><br>autre : .....   | Oui | Non |
| Troubles du sommeil : Difficultés d'endormissement <input type="checkbox"/> Réveils nocturnes <input type="checkbox"/>  | Oui | Non |
| Troubles nerveux : Dépression <input type="checkbox"/> Anxiété, angoisse <input type="checkbox"/> Bipolarité <input type="checkbox"/><br>Épilepsie <input type="checkbox"/> autre : .....   | Oui | Non |
| Troubles divers : Fatigabilité <input type="checkbox"/> Spasmophilie <input type="checkbox"/> Crampes musculaires <input type="checkbox"/><br>Vertiges <input type="checkbox"/> Malaise vagal <input type="checkbox"/> Maux de tête <input type="checkbox"/><br>autre : .....   | Oui | Non |

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements fournis et avoir été informé(e) de l'utilisation des données de ce document.

Date :

Signature :

# L'entretien de confirmation

Bonjour je suis ..... responsable des stages Jeûne & Bien-être en .....  
Je voulais vous confirmer de vive voix que nous avons bien reçu votre demande d'inscription.

## Reconnaissance : si client Réseau JBE

**Si déjà client du réseau :** *Je voulais tout d'abord vous remercier pour votre fidélité à notre réseau Jeûne & Bien-être, j'ai vu que vous aviez déjà participé à (nombre) stages dans le réseau, dans la (les) structures de (région(s)). Un grand merci donc pour votre confiance et bienvenue chez nous.*

## Point sur bulletin d'inscription

**Dans un premier temps, j'aimerais répondre aux questions éventuelles que vous vous posez...**

*...Répondre aux questions avec gentillesse et patience*

**Pouvons nous refaire un point sur votre bulletin d'inscription :**

- **La date :** *(préciser aussi heure d'arrivée et de départ)*
- **Chambre individuelle / double :** *(c'est le moment d'essayer de vendre une chambre double)*
- **Moyen de transport :** *(faire préciser les "je ne sais pas " si possible)*
- **Si vient avec une autre personne :** *(faire préciser : couple, ami, partage de chambre, proximité...)*
- **Si le bulletin l'origine commerciale n'est pas indiquée ou est « autres », lui faire préciser et nous en informer**
- **Si pas un 1er jeûne :** *(chez qui ? dates ? ...satisfaction) sauf si déjà eu au tel avant*

**Avez-vous un autre point à préciser concernant votre inscription ?**

## Pour valider la réservation

- **Avez-vous reçu notre mail de confirmation automatique ?**
- **Proposer afin de bloquer sa place l'envoi dès maintenant de l'acompte par chèque ou virement**
- **Concernant le questionnaire santé, expliquer la marche à suivre :** *à envoyer avec le chèque par la Poste ou scanner si virement....*

## Préparation et Pack préparation

- **Vous allez recevoir 30 jours avant le stage, les éléments pour venir nous rejoindre ainsi que pour la semaine de préparation**
- **Comme vous le verrez à ce moment-là, nous préconisons quelques compléments alimentaires pour la semaine précédente afin de favoriser la détox et vous recharger en sels minéraux, ce qui est important avant un jeûne**

## Quitter le client de manière rassurante

- **Le client a -t-il des questions ?** *(Il est préférable de s'en assurer, pour éviter oubli ou timidité)*
- **Expliquer les prochaines étapes :** *(savoir "où on va" est toujours rassurant pour un client)*
- **Rassurer le client sur votre disponibilité :** *(Je suis à votre entière disposition, vous m'appelez quand vous voulez).*

**Le principal sentiment que ressent un "primo-jeûneur" c'est l'appréhension qui peut se transformer en peur, voire en panique... Votre comportement, l'intonation, les mots que vous utilisez vous feront gagner ou perdre de nombreux clients. Cela demande compréhension, préparation, remise en question et bienveillance.**

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





## *VI. La gestion des inscriptions clients*

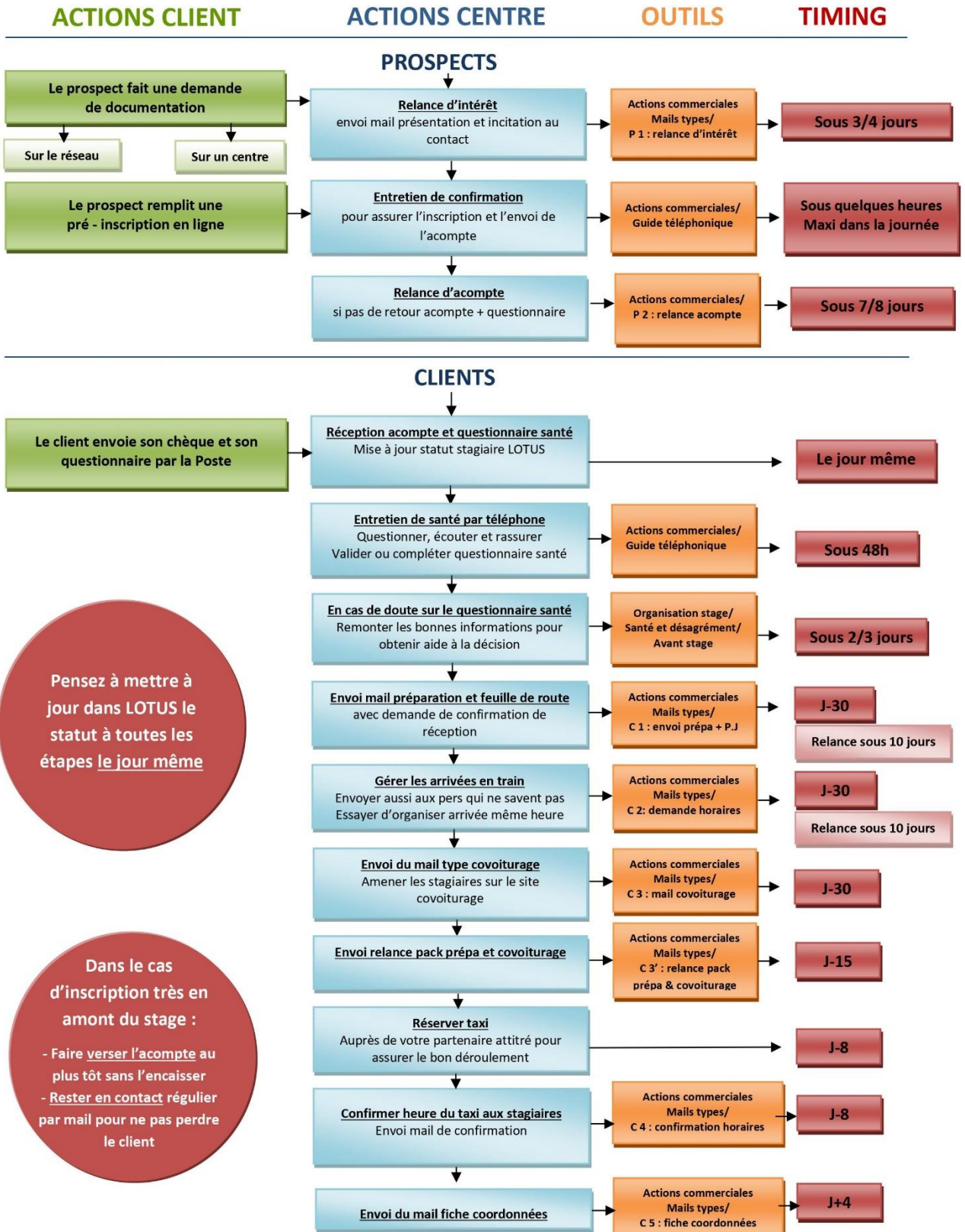
# La gestion des clients avant stage (procédure)

## Vous trouverez dans ce module :

- Organigramme des procédures.....Page 44
- L'entretien de santé.....Page 45
- Mails types aux différents niveaux d'intervention.....Pages 46/50

# Organigramme des procédures

## Procédure générale des actions commerciales 2024



Pensez à mettre à jour dans LOTUS le statut à toutes les étapes le jour même

Dans le cas d'inscription très en amont du stage :

- Faire verser l'acompte au plus tôt sans l'encaisser
- Rester en contact régulier par mail pour ne pas perdre le client

# L'entretien de santé

## Après réception de l'acompte et du questionnaire santé et pour confirmer que le dossier est complet

Bonjour je suis ..... responsable des stages Jeûne & Bien-être en .....

Je voulais vous confirmer de vive voix que votre dossier d'inscription est maintenant complet et profiter de cet appel pour préparer votre venue pour le stage du .....

### Point sur questionnaire santé

Dans le questionnaire que vous m'avez renvoyé :

- Je vois que vous ne prenez aucun médicament... (*valider que tout est ok sans omission*)
- Je vois que vous prenez des médicaments (*point sur les médicaments et maladies éventuelles*)

**En cas de doute sur un problème de santé compatible ou pas :** (*voir procédure en cas de doute sur santé*)

- Prendre du recul pour se renseigner ou se renseigner avant, est la meilleure solution.
- Demander un certificat médical peut être une solution dans certain cas litigieux.

**Si un problème médical empêche la personne de jeûner :**

- La personne est compréhensive... (*expliquer pourquoi, avec gentillesse, elle peut venir après soins*)
- Si la personne n'accepte pas... (*comprendre sa déception mais rester ferme, possibilité de demander un certificat médical pour porte de sortie*)

**Dans tous les cas :** rester professionnel, calme, empathique et rassurant avec les personnes

*Rappeler toujours que nous n'avons pas comme mission et compétences de soigner  
Nous devons rester fermes et responsables sans aucune ambiguïté*

### Pack préparation

- Expliquer l'importance d'une bonne préparation
- Notre expérience démontre que les jeûnes sont plus confortables avec le pack prépa
- Argumenter sur les différents produits du pack prépa (*pourquoi ? bénéfiques*)
- Faire ressortir la recherche de produits de qualité et leur rapport qualité/prix
- Leur demander de tenir compte des délais de livraison
- Parler de l'aspect pratique : livraison dans les boîtes aux lettres (*sans signature*)

### Quitter le client de manière rassurante

- Le client a -t-il des questions ? (*Il est préférable de s'en assurer, pour éviter oubli ou timidité*)
- Expliquer les prochaines étapes : (*savoir "où on va" est toujours rassurant pour un client*)
- Rassurer le client sur votre disponibilité : (*Je suis à votre entière disposition, vous m'appellez quand vous voulez*).

Le principal sentiment que ressent un "primo-jeûneur" c'est l'appréhension qui peut se transformer en peur, voire en panique... Votre comportement, l'intonation, les mots que vous utilisez vous feront gagner ou perdre de nombreux clients. Cela demande remise en question, compréhension, préparation et constante amélioration.

---

## *Envoi de la préparation et feuille de route : mail Type C 1 (J-30)*

---

### *Actions commerciales / Mails types / C1. Mail envoi préparation (J-30)*

#### **Jeûne et bien-être : votre préparation et feuille de route**

**Merci de me confirmer la bonne réception de ces documents.**

Bonjour .....,

Dans quelques semaines, nous allons nous retrouver pour partager un séjour Jeûne & Bien-être. Pour préparer au mieux votre jeûne, vous pouvez vous référer à :

#### **La préparation : Consultez-la ici**

Cette préparation prévoit de jeûner dès la journée **d'arrivée**. Pensez à boire abondamment (de préférence de l'eau de source, type Mont Roucous, Rosée de la Reine...).

#### **Notre pack prépa pour un jeûne en toute sérénité : Découvrez-le ici**

Comme nous vous l'expliquons plus en détail sur la feuille de préparation, nous vous conseillons, pour optimiser votre jeûne, d'utiliser des compléments alimentaires ciblés. Jeûne & Bien-être a contribué à la recherche et au développement de nouveaux produits de très haute qualité avec notre partenaire SYWELL Laboratoire. Ces produits sont fabriqués en France, sans additifs, et dans le respect de l'environnement.

Vous pouvez recevoir ces produits chez vous en cliquant sur le lien suivant : **Pack Prépa**

**La feuille de route** est également jointe à ce mail. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me téléphoner ou à m'envoyer un message. Pour votre sécurité et votre confort, il est vraiment essentiel de venir avec une paire de vraies chaussures de randonnée, si possible déjà utilisées, et dans lesquelles vous êtes parfaitement à l'aise. Les chemins que nous empruntons peuvent parfois être caillouteux.

Pensez également à prendre quelques vêtements douille et chauds pour le soir.

Si vous désirez des renseignements vous pouvez joindre notre équipe de naturopathes conseils au 04.26.57.50.12.

Vous pouvez aussi me joindre au numéro ci-dessous

Au plaisir de vous rencontrer prochainement.

Très cordialement,

*Prénom*

+ *Votre signature électronique*

**Actions commerciales / Mails types / C2. Mail demande horaires train (J-30)**

**Objet : Jeûne et Bien-être : pour les personnes qui arrivent par le train**

Chère Hélène,

Concernant votre séjour du **20 au 27 février 2024** chez Jeûne & Bien-être en Dauphiné.  
En examinant vos dossiers d'inscription, voici les déplacements par le train prévus :  
Pour remplir les tableaux cliquez d'abord sur "répondre"

**1. la liste des 2 personnes arrivant par le train le samedi 20 février 2024 en gare de Vienne avant 17h.**

| <b>NOMS</b> | <b>PRENOMS</b> | <b>Heure d'arrivée prévue (avant 17h)</b> |
|-------------|----------------|---|
| VEUPLUS     | Jean           | ?   |
| PUFIN       | Ella           | 16h 35                                    |

**2. La liste des 2 personnes ne connaissant pas encore leur moyen de transport au moment de l'inscription**

| <b>NOM</b> | <b>PRENOM</b> | <b>Si train merci de compléter les horaires ou autre</b> |
|------------|---------------|--|
| KEURIEN    | Iris          | ?  |
| ZION       | Eva           | ?  |

**Merci de votre réponse pour que je puisse réserver le taxi en gare de Vienne.**

Un deuxième mail vous parviendra avec la liste à jour, ainsi que l'heure de réservation du taxi, les jours précédents votre arrivée.

**Pour le retour vous pouvez prévoir un train en gare de Vienne à partir de 10 h et nous n'aurons en principe pas besoin de taxi car il y aura assez de voiture sur place.**

A très bientôt,

Sophie

*Responsable du centre du Dauphiné*

06 24 99 90 78

**Jeûne & Bien-être®**  
en Dauphiné

*Actions commerciales / Mails types / C3. Covoiturage (J-30)*

**Objet : Covoiturage Jeûne & Bien-être**

**Chère Brigitte,**

Nous allons nous retrouver le **20 février vers 18 h** dans notre centre Jeûne & Bien-être en Dauphiné et de notre côté nous nous préparons à vous recevoir avec grand plaisir.



**Ecologie et geste citoyen : le réseau Jeûne & Bien-être vous propose son site web de covoiturage.**

Ce site vous permettra, en temps réel, de proposer ou de rechercher un covoiturage auprès des futurs jeûneurs de votre stage mais aussi auprès de l'ensemble de la communauté Jeûne & Bien-être.

Je vous invite donc à aller sur notre site web : <https://www.covoiturage-jbe.fr/>

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de notre service réservation au 04 26 57 50 12 pour trouver la solution qui vous correspond le mieux.

Je reste à votre entière disposition

Très cordialement,

Sophie  
*Responsable du centre du Dauphiné*  
06 24 99 90 78



*Actions commerciales / Mails types / C3'. Relance pack prépa et covoiturage (J-15)*

**Objet : Jeûne & Bien-être : Pack prépa et covoiturage**

Bonjour Dominique,

Dans moins de deux semaines nous nous retrouvons dans le Dauphiné.  
Je vous rappelle deux informations :

**Le pack Prépa : découvrez le ici**

Comme nous vous l'expliquons plus en détail sur la feuille de préparation, nous vous conseillons, pour optimiser votre jeûne, d'utiliser des compléments alimentaires ciblés. Il n'est pas toujours facile de trouver des produits de qualité à des prix raisonnables, c'est pourquoi Jeûne & Bien-être a décidé de vous aider en vous proposant un « Pack Prépa » avec les meilleurs produits au prix le plus juste.  
Vous pouvez le recevoir chez vous en cliquant sur le lien suivant : [Pack Prépa](#)

**Le covoiturage**

Le réseau Jeûne & Bien-être se mobilise pour vous proposer son nouveau site web de covoiturage.

Ce site vous permettra, en temps réel, de proposer ou de rechercher un covoiturage auprès des futurs jeûneurs de votre stage ou du réseau Jeûne et bien-être.

Je vous invite donc à aller sur notre site web : [covoiturage.jeune-bienetre.fr](http://covoiturage.jeune-bienetre.fr)



N'hésitez pas à vous renseigner auprès de notre service réservation au 04.26.57.50.12 pour trouver la solution qui vous correspond le mieux.  
Je reste à votre entière disposition.

Très cordialement,

Sophie

*Responsable du centre du Dauphiné*

06 24 99 90 78

---

*Confirmation taxi : mail C 4 (J- 8)*

---

*Actions commerciales / Mails types / C4. Mail confirmation horaires (J-8)*

**Objet : Votre taxi en gare de Vienne en Isère**

Chère Ella,

Nous allons nous retrouver **samedi 20 février 2024** dans le centre Jeûne & Bien-être en Dauphiné et nous nous préparons à vous accueillir avec plaisir.

Les 4 personnes qui arrivent en gare de **Vienne en Isère le samedi 20 février 2024**, sont les suivantes :

| <b>prénoms</b> | <b>téléphones</b> | <b>Heure d'arrivée</b> | <b>Départ Taxi (gare de Vienne)</b>   |
|----------------|-------------------|------------------------|---|
| .....          | 06 -- -- -- --    | 16h 52                 | <b>Un taxi vous attendra<br/>à la gare de ..... à .....</b><br><br><b>Taxi .....<br/>06 .....</b> |
| .....          | 06 -- -- -- --    | 16h 52                 |   |
| .....          | 06 -- -- -- --    | 16h 52                 |   |
| .....          | 06 -- -- -- --    | 16h 52                 |   |

Le montant de la course est d'environ -- € et sera à diviser par les 4 occupants.

Je vous souhaite un bon voyage.

Très cordialement,

Sophie

*Responsable du centre du Dauphiné*

06 24 99 90 78



# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## *VII. Transformer vos clients en références actives*

# VII. Transformer vos clients en références actives

## Quel est l'objectif ?

Faire en sorte que nos clients parlent de leur expérience et de Jeûne & Bien-être en rentrant chez eux.

Leur donner les moyens de bien nous présenter auprès de leur famille ou amis.

## Quel est l'enjeu ?

Multiplier par 50% dans les 2 ans le nombre de nos clients.

**Bizarrement, c'est la partie la plus souvent oubliée !  
L'une des plus rentable et pourtant...  
si couramment négligée**

## En quoi consiste la démarche : référence active ?

Nous investissons beaucoup dans la recherche de nouveaux clients, cela coûte cher à votre entreprise. Le maître mot est donc :

- Quand on a un client, on fait tout pour le garder dans le Réseau JBE
- Chaque client peut nous apporter 2 à 3 nouveaux clients dans les 2 ans.

**RAT : 1 client = 3 clients**  
**R**éférence **A**ctive **T**otale

## Comment faire ?

A plusieurs moments de nos rencontres clients :

### 1. Avant toute chose, en ayant une qualité d'organisation et d'encadrement irréprochable

### 2. Le vendredi soir après le repas de reprise, au moment du débriefing.

- Demandez à vos clients de parler autour d'eux de leur expérience
- Remettez 3 à 5 dépliants de votre structure

### 3. En envoyant la fiche de coordonnées des stagiaires quelques jours après le stage

- En joignant à la fiche coordonnées votre plaquette et le magazine en PDF
- En leur proposant de ne pas hésiter à faire circuler ces 2 PDF autour d'eux

## Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*VIII. Obtenir des témoignages  
sur le livre d'or*

## VIII. Obtenir des témoignages sur le livre d'or

### Quel est l'objectif ?

Proposer et faciliter le dépôt de commentaires de nos clients

### Quel est l'enjeu ?

Rassurer nos futurs clients sur un marché très sensible au niveau des craintes

**70 % des acheteurs sur le web, se fient aux commentaires et à la note attribués par les clients précédents pour faire leur choix.  
Cela vaut bien un effort !**

### En quoi consiste la démarche : livre d'or ?

De la même manière que la démarche "référence active", à plusieurs moments de nos rencontres clients, **faites-le comme un service que vous leur demandez :**

- 1. Avant toute chose, en ayant une qualité d'organisation et d'encadrement irréprochable.**
2. Le vendredi soir après le repas de reprise, au moment du débriefing.
  - Demandez à vos clients de laisser un commentaire sur votre site web.
3. En envoyant la fiche de coordonnées des intervenants quelques jours après le stage.
  - En mettant un lien très visible sur votre courrier d'accompagnement  
**(Voir mail ci-joint).**
  - En relançant vos clients 15 jours plus tard par un mail très sympathique sous forme de service pour vous aider à démarrer votre centre.

### Information :

Il est reconnu que, au delà de la qualité, la quantité de commentaires joue aussi un rôle important pour rassurer le client.



**Objet : Jeûne & Bien-être : Pour faire suite à votre séjour**

**Bonjour Iris,**

Encore merci pour votre confiance, votre sympathie et nos partages lors de ce stage Jeûne & Bien-être en Dauphiné. J'espère que ce mail vous trouvera en pleine forme et que la reprise se passe bien.

Toute notre équipe se joint à moi pour vous souhaiter le plein d'énergie et une hygiène de vie à la hauteur de vos souhaits et objectifs.

**Vous pouvez, si vous le désirez aller sur notre site internet et à la rubrique « livre d'or » nous laisser un petit message pour nos visiteurs et futurs stagiaires.**

**[Pour message livre d'or CLIQUEZ ICI](#)**

Nous vous offrons un accès permanent et gratuit à « Jeûne & Bien-être magazine ». Ce magazine en ligne vous apportera toutes les informations utiles dans le domaine de la santé et du jeûne.

Des centaines d'articles santé, des informations sur le jeûne, des recettes saines...

**[Pour visiter le magazine CLIQUEZ ICI](#)**

Voici en pièce jointe, un document pour le souvenir de cette semaine passée ensemble.

Amitiés de toute l'équipe,

Sophie

*Responsable du centre du Dauphiné*

06 24 99 90 78

Jeûne &  
Bien-être®  
en Dauphiné

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Vos notes personnelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## *ANNEXES*





**JBE**<sup>®</sup>  
Développement

**BJO**<sup>®</sup>  
Organisation

**JES**<sup>®</sup>  
Développement

**SWELL**  
LABORATOIRE

Licenciés

**Jeûne S**<sup>®</sup>  
Bien-être  
Le Réseau

Intégrés

**Jeûne S**<sup>®</sup>  
Bien-être  
magazine

**Jeûne S**<sup>®</sup>  
Coaching  
Jeûner chez soi bien accompagné

**Jeûne S**<sup>®</sup>  
Instituts  
de Jeûne  
médicalisé  
Santé



**CESP**

**EVELYNE**  
CESP

**DIANA**  
CESP

**MAILYS**  
CESP

**RÉFÉRENTS RÉSEAU**

**YSABEL**  
Référént réseau

**ALAIN**  
Référént réseau

**STEPHANE**  
Référént réseau

**ERIC**  
Président

**DIRECTION GENERALE**

**DIRECTION GESTION ET MARKETING**

**MELANIE**  
Gestion / Marketing

**DIRECTION RESEAU LICENCIES / INTEGRES**

**MARION**  
Resp. Réseau

**MARKETING COMMUNICATION**

**WEB MASTER**

**CHRISTINE**  
Design et rédaction

**ORLANE**  
Assistante administrative

**LAURENT**  
Resp. Système d'information

**MILAN**  
Webmaster

**CENTRES LICENCIES**

**EVELYNE**  
Resp. process.

**SÉBASTIEN**  
Comm / Logistique

**CENTRES INTEGRES**

**SOPHIE**  
Responsable site Dauphiné

**AUDREY**  
Gestionnaire clients

**MONIKA**  
Responsable site Enclave des Papes

**CÉCILE**  
Naturopathe conseils

**BINÔME**