

Checklist & Simulateur SAVExtern

Détectez vos pertes cachées et transformez votre service client en moteur de croissance

Vous ne perdez pas le contrôle. Vous gagnez en liberté.

Introduction

Vous gérez des milliers de commandes par mois.

Mais derrière chaque 'Où est mon colis ?' ignoré, chaque délai de réponse trop long, se cache une perte invisible : clients mécontents, avis négatifs, chiffre d'affaires envolé.

Cette checklist & simulateur express vous permet de savoir en moins de 5 minutes :

- ✓■ si votre SAV protège votre business... ou le détruit
- ✓■ combien vos erreurs actuelles vous coûtent réellement
- ✓■ et comment reprendre le contrôle

Checklist : 10 signaux d'alerte

Question	OUI	NON	Déjà vécu avec un freelance fantôme
Vos clients attendent plus de 24h pour une réponse			
Vous recevez régulièrement des avis < 4■ liés au support			
Vous passez +10h/semaine à gérer vous-même vos tickets			
Vous n'avez pas de backup si votre agent tombe malade			
Vos réponses ne suivent pas un ton ou script homogène			
Vous perdez la traçabilité sur certains remboursements			
Vous ne mesurez pas la satisfaction client (CSAT, NPS)			
Avez-vous déjà mis en place une procédure claire et carrée ?			
Avez-vous déjà formé un membre interne pour les pics de commandes ?			
Avez-vous déjà confié votre SAV à un freelance fantôme ?			

■ Si vous avez ≥3 OUI : votre SAV est une bombe à retardement.

Simulateur de pertes cachées

Remplissez vos données :

- Nombre de tickets/mois : _____
- Temps moyen par ticket (min) : _____
- Temps fondateur passé au SAV (h/sem) : _____
- % estimé de clients perdus par insatisfaction : _____

■ Formule simple = (Clients perdus x panier moyen) + (heures fondateur x valeur horaire)

Exemple (7000 commandes/mois, panier 50€) :

- 3% insatisfaits = 210 clients perdus → 10 500 €/mois
- 40h fondateur = 2 000 €
- = 12 500 € de pertes invisibles / mois

Comment inverser la tendance

- ✓■ Confier votre SAV à un assistant dédié
- ✓■ Garantir la continuité avec un backup formé
- ✓■ Maintenir le contrôle grâce à un manager encadrant + reportings hebdos

Résultats observés :

- +60% de satisfaction client
- 10h/semaine libérées pour le fondateur
- Avis clients stabilisés (4,8■ → 5■)

Passez à l'action

■ Vous voulez savoir comment appliquer ça à votre boutique ?
Profitez de votre Audit SAV offert + -20% sur le 1er mois.

■ Réservez votre Audit gratuit ici :

[Calendly – Audit 30 min SAVExtern](#)