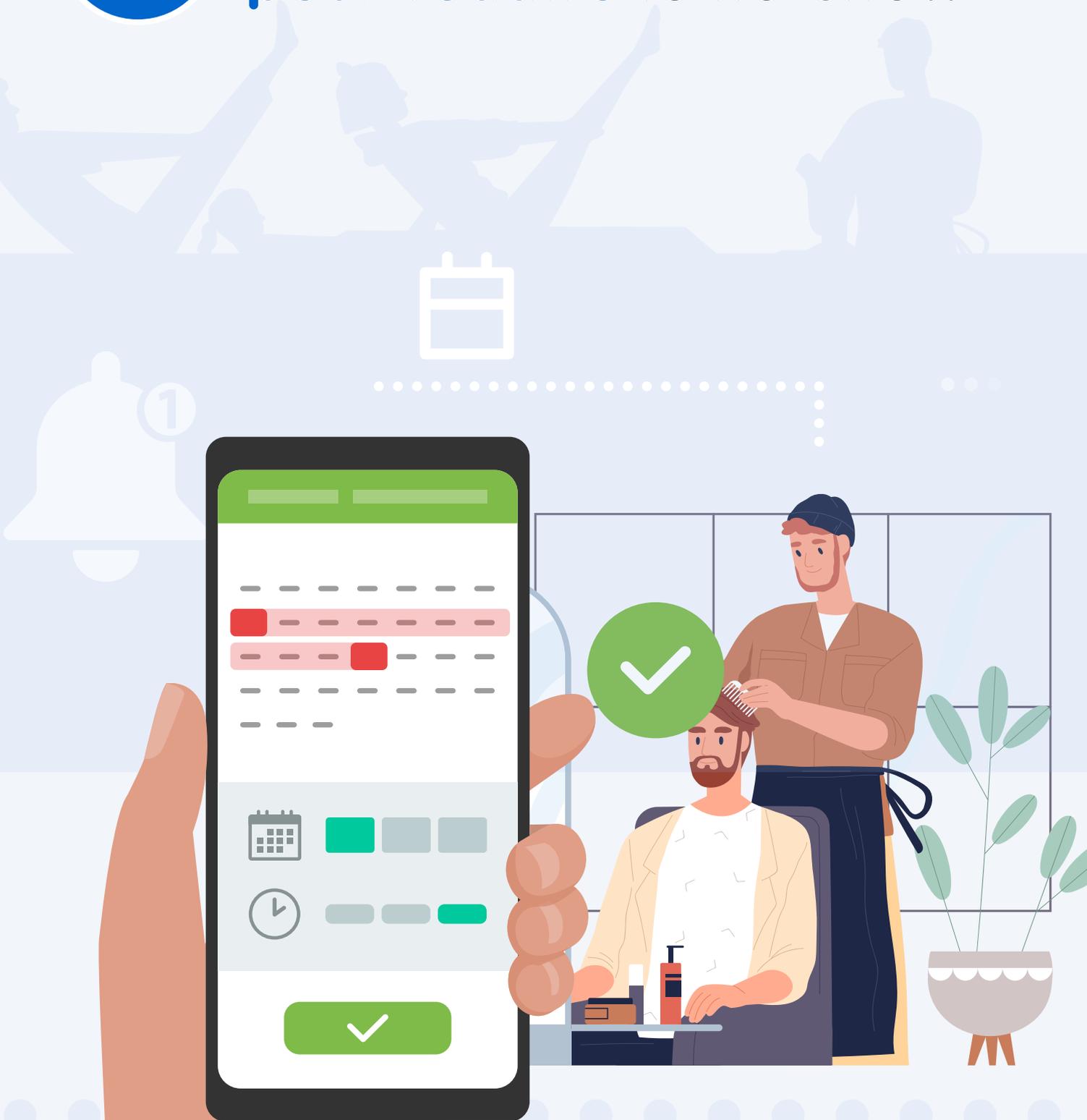


5

# CONSEILS

pour réduire le no-show



Tous les métiers nécessitant la prise d'un rendez-vous se retrouvent de plus en plus confrontés au phénomène du **no-show** (ne pas venir à son rendez-vous).

Au-delà de la **perte évidente de chiffre d'affaires**, le no-show entraîne aussi de nombreux autres problèmes comme la **complexité dans la gestion de votre organisation** et celle de vos équipes.

Face à ce constat, Linkeo se positionne du côté des entrepreneurs avec sa solution **Planner**. Notre outil de prise de rendez-vous en ligne intègre de nombreuses fonctionnalités pour vous aider à lutter contre l'absentéisme.

**Voici nos 5 conseils pour venir à bout du no-show !**



## 1 Envoyez des rappels automatiques percutants à vos clients

Par sms ou par email, le rappel de rendez-vous est sans doute la meilleure option pour que vos clients se présentent ou ne l'oublient pas. Nous sommes tous pris par nos occupations : le travail, les cours de sport des enfants, les dîners avec les amis, les rendez-vous chez le médecin.

Une charge mentale avec laquelle il faut jongler au quotidien.

En optant pour l'envoi de **rappels automatiques**, vous êtes certains d'attirer l'attention de vos clients, de leur remémorer leur rendez-vous et de les engager davantage. Grâce à cette solution simple, ils seront à l'heure pour pouvoir profiter pleinement du moment que vous leur proposez !



## 2 Optez pour une re-confirmation

Pour limiter encore plus les no-show, rien de tel qu'un appel à vos clients la veille de leur rendez-vous (ou le jour même) pour **confirmer leur présence**.

En quelques minutes vous obtenez une vision claire du remplissage de votre agenda et vous identifiez directement les créneaux potentiellement disponibles.

Vous pouvez ensuite réattribuer ces horaires aux personnes en liste d'attente ou les laisser libres.

Avec ces appels vous créez et entretenez aussi le lien avec vos clients.





### 3 Demandez un acompte (quand c'est possible)

Le **versement d'acompte** engage le client. Lorsqu'il paie une avance pour un service dont il n'a pas encore pu bénéficier, nul doute qu'il aura envie de venir profiter du moment qu'il vient de s'offrir.

Si vous optez pour cette option, cela sera un atout majeur pour réduire drastiquement le nombre de no-show.

Dans le cas où le client ne se présente pas, vous avez la possibilité de réattribuer son rendez-vous.

Tandis que l'acompte perçu vous permet de limiter la perte financière potentielle.

### 4 Offrez une expérience mémorable au client

Les clients satisfaits sont vos meilleurs ambassadeurs ! Qui de mieux placé pour conseiller un établissement qu'une personne qui l'a elle-même déjà testé et approuvé ?

Vos clients satisfaits partagent leur expérience et peuvent vous laisser des avis positifs. Ils donnent ainsi envie de vous découvrir.

En mettant en avant une expérience unique de qualité, vous suscitez l'envie et l'attente, et donc mécaniquement vous diminuez le nombre de no-show.

D'ailleurs **offrir une expérience mémorable** à chaque personne qui entrera dans votre établissement, c'est pour cela que vous faites ce métier, non ?



### 5 Blacklistez les clients qui n'honorent pas leurs rdvs

Même si l'idée n'est bien sûr pas d'interdire l'accès à votre établissement au plus grand nombre, il vous faut néanmoins vous protéger contre certains abus.

En effet, grâce aux informations clients que vous récoltez lors de la prise de rendez-vous, vous pourrez rapidement identifier ceux qui ne sont pas venus, et ce à plusieurs reprises.

Si leur nom figure régulièrement parmi les absents, vous pourrez alors envisager de leur refuser la réservation en ligne pour votre établissement.

Adopter une solution de prise de rendez-vous en ligne comme **Planner by Linkeo**, c'est :

1

Pouvoir compter sur des **rappels automatiques** (email ou sms), programmables selon les besoins

2

Envoyer des messages de confirmation formatés pour être directement **intégrés à l'agenda** du client

3

Être soutenu dans la **gestion de son planning**, avec la possibilité de gérer chaque agenda individuellement et de renseigner les rendez-vous pris par téléphone

4

Créer une **base de données clients** au fil du temps pour pouvoir compter sur les plus fidèles et booster son activité

5

Avoir la possibilité d'**identifier les clients fréquemment absents**

**Planner by Linkeo**, c'est aussi une **solution clé-en-main** pour vous aider au quotidien et vous délester des tâches administratives relatives à la gestion de votre planning.

Ainsi, nous vous offrons la possibilité de vous concentrer sur **votre cœur de métier** !



 **Planner**  
by Linkeo

[www.planner-by-linkeo.com](http://www.planner-by-linkeo.com)