

# Marketing *Workbook*



15 scripts d'emails à copier-coller,  
pour relancer ta clientèle **en temps de crise**.  
Tu n'as plus qu'à les contextualiser et  
à y saupoudrer un peu de ta personnalité.

Boots & Cats Lab

Pour atténuer les annulations de projets, en temps de crise, avec des clients de longue date ou en contrat longue durée.

*Public: coachs, rédacteurs/trices, web designers, community managers, etc.*

Bonjour [client],

Je voulais juste vous envoyer un petit mot et vous dire que je suis là (en train de manger mon poids en camembert, mais je suis là quand même), et que je peux vous soutenir avec tout ce dont vous avez besoin en ce moment. J'ai déjà pris la liberté de [insère une action proactive et utile que tu as entreprise pour leur compte].

Avez-vous besoin d'autre chose ? (Sérieusement, n'hésitez pas à me le dire).

[TOI]

# Pour atténuer les annulations de projets avec des clients ponctuels ou à court terme

*Public: photographes, organisateurs/trices d'événements ou de voyages, professionnel.le.s de la beauté, etc.*

Bonjour [client],

J'ai une petite énigme pour vous : un [insère ta profession, par exemple photographe], un [insère leur rôle, par exemple agence], et un conflit international [ou autre déclencheur de crise du moment] entrent dans un bar...

Je plaisante. Je refuse de laisser les circonstances me transformer en quelqu'un qui raconte de mauvaises blagues. Cependant, je suis quelqu'un qui veut s'assurer que ses client-es ne se laissent pas abattre par cette situation ; du moins en ce qui concerne notre travail commun.

Vous vous rongez probablement les sangs pour savoir comment tout ça va se passer, alors je me suis dit que j'allais vous faire un coucou, vous faire savoir que je vous couvre à 10 000 % et vous offrir un peu de réconfort sous la forme d'un cadeau très spécial : un **gros bonus** pour tous mes clients qui sont en mesure de reporter [insérer l'événement].

J'imagine bien que cette situation est probablement difficile pour vous. Voici comment j'aimerais l'améliorer un peu en utilisant l'un de mes supers pouvoirs : non seulement j'ai arrangé un crédit flexible pour

.../...

# Pour atténuer les annulations de projets avec des clients ponctuels ou à court terme

.../...

que nous puissions reporter [insérer le service que vous deviez produire pour ce client], mais ce crédit est maintenant accompagné d'un... roulement de tambour...

[insère le bonus additionnel que tu offres].

C'est le moins que je puisse faire. J'espère que cela vous fera sourire !

Voici donc comment cela va se passer :

[INSÈRE TON PLAN D'ACTION]

Si cela vous convient, répondez simplement par un "oui" pour confirmer. Je vous enverrai un addendum à notre contrat que vous pourrez conserver dans vos dossiers afin d'officialiser ce plan et de vous assurer que nous sommes tous alignés sur ce que nous allons faire pour tirer le meilleur parti de cette situation.

Encore une fois, je vous soutiendrai dans vos démarches, quels que soient vos besoins. Y a-t-il autre chose que je puisse faire ?

Dans l'attente de jours meilleurs, bientôt !

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en modifiant tes offres actuelles

Déposez un acompte de [X]% dès aujourd'hui pour verrouiller notre collaboration sur votre projet. Ou bien, payez le montant total au moment de la réservation pour bénéficier d'une réduction de [X]% et d'un produit supplémentaire de votre choix !

(Par exemple, si votre projet coûte 5 000€, vous recevrez automatiquement une réduction de 900€, plus un produit gratuit d'une valeur de 900€. Parmi notre catalogue de bonus que les clients apprécient généralement, citons [insère les livrables de ton choix].

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en offrant une incitation si quelqu'un réserve MAINTENANT

\*\*\*Bonus\*\*\* Si vous réservez [avant le date / dans les 24 heures / dans les 7 prochains jours, etc.], vous bénéficierez automatiquement d'une réduction de [insère la somme ou le pourcentage].

*Note : Il y a plusieurs façons de procéder. L'application Deadline Funnel, par exemple, permet d'automatiser les échéances. Ainsi, si quelqu'un clique après la fin de la période, il n'aura automatiquement pas accès aux bénéfices. Tu peux également utiliser des codes de réduction qui expirent ; le problème est que tu devras les attribuer manuellement. La troisième méthode consiste simplement à indiquer la date limite, et si quelqu'un te répond après l'expiration de ces trois jours, tu devras l'obliger manuellement, ou lui proposer un "second choix" s'il poursuit sa réservation et confirme le jour même.*

# Pour optimiser ta trésorerie en contactant les clients ayant un solde dû ou une facture impayée.

Bonjour, [client] !

Voici une bonne nouvelle quand tout semble aller de travers :

Afin d'être aussi utile que possible en ce moment, j'offre une réduction de frais de [X]% pour les clients qui paient la totalité de leur facture en une seule fois. Je me suis donc dit que j'allais offrir la même réduction si vous souhaitez payer le reste de votre solde avant le [date].

Pour l'instant, votre solde est de [X] €. Mais, en payant avant le [date] il sera réduit à [X] €.

Pour vous aider, voici le lien pour effectuer votre paiement avec la réduction :

[Lien]

On va s'en sortir !

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en proposant un contrat sur la durée (tout en subtilité)

Bonjour, [client] !

Ce ne serait pas génial d'ouvrir cet email et qu'il dise : "Le/la [crise du moment] est guérie/terminée/passée et, en bonus, nous sommes tous millionnaires !".

Ce serait un e-mail génial à recevoir, non ? Faites-moi savoir si vous le recevez un jour ;)

En attendant, même si je n'ai pas de pouvoirs magiques pour pouvoir envoyer moi-même un tel email, il y a quelque chose que je peux faire pour mes clients. Compte tenu de tout ce qui se passe en ce moment, je propose à mes meilleur·es client·es un nouveau contrat de travail flexible pour s'adapter à vos besoins qui changent rapidement. Ce contrat comprend :

- une aide prioritaire (sur un simple coup de fil) quand vous en avez besoin,
- un forfait mensuel fixe pour que vous puissiez plus facilement planifier vos dépenses, et
- une remise qui permettra de rester dans un budget acceptable et qui, je l'espère, vous aidera à naviguer ces prochains mois.

.../...



# Pour optimiser ta trésorerie en proposant un contrat sur la durée (tout en subtilité)

.../...

Ainsi, au lieu de payer [X] € comme le mois dernier, vous ne paierez que [X] € chaque mois, et vous aurez la priorité dans mon agenda.

Ça vous serait-il utile ?

Vous trouverez ci-joint les détails du contrat. En attendant, j'espère que vous gardez le moral et que vous ne vous noyez pas vos angoisses dans du fromage fondu (mon vice de prédilection).

[TOI]

Pour optimiser ta trésorerie en prenant contact avec tous les clients avec qui tu travailles sporadiquement.

Tout s'accélère, le monde s'emballe et je voulais m'assurer que vous aviez tout ce dont vous avez besoin. Souhaitez-vous un peu plus de [insère ton service] ce mois-ci ? J'ai de la place. Et pas besoin de pass sanitaire !

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en allant à la rencontre des clients et en leur offrant un service complémentaire et contextualisé

Bonjour [client],

La mauvaise nouvelle, c'est que je risque de développer des escarres de canapé si ça continue. C'est comme les escarres de lit, mais provoquées par un flux continu de Netflix. En clair, je m'ennuie.

La bonne nouvelle est que j'ai trouvé un moyen de me rendre utile pendant cette période. Si vous êtes quelqu'un qui [insère la description de son besoin supposé], je serais ravi-e de [insère la description du service que tu proposes].

Est-ce que ça vous serait utile ?

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en offrant du conseil à distance

Bonjour [client],

Vous pensiez qu'une pandémie mondiale [ou autre crise du moment] m'éloignerait de vous ? Jamais !

Même si nous continuons à respecter les distances sociales, il s'avère qu'il y a cette chose magique appelée internet que j'ai utilisée énormément pendant les différents confinements pour aider mes clients à distance. C'est incroyable, voyez-vous. Exotique ! Innovant ! Excitant ! Une toute nouvelle découverte !

Ca s'appelle... la consultation virtuelle ! Et ça arrive bientôt sur un ordinateur près de chez vous.

Je plaisante ! Bien entendu que c'est déjà là. Si vous souhaitez que je vous aide à [insère ce que tu peux faire pour eux virtuellement], j'ai pris des dispositions très spéciales avec les dieux de l'Internet pour que nous puissions désormais le faire à distance via [Zoom / Skype / Meet, etc.]

Voici comment ça marche : [Voici un exemple, mais n'hésite pas à utiliser ton propre processus].

.../...

# Pour optimiser ta trésorerie en offrant du conseil à distance

.../...

Choisissez une heure et une date qui vous conviennent. *[Note : Un outil comme Acuity Scheduling te permet de demander le paiement à la réservation, et il peut se connecter directement à Zoom et générer automatiquement un lien Zoom que tes clients recevront pour rejoindre ta visio. Ils ont été récemment rachetés par Squarespace et l'interface est élégante et pratique].*

Le système vous demandera de payer. Chaque session ne coûte que [X] €.

Après confirmation, vous recevrez automatiquement un lien [Zoom / Skype / Meet, etc.]. Il vous suffira de cliquer dessus à l'heure prévue, et je vous y retrouverai !

J'espère que ces informations vous seront utiles alors que nous continuons à naviguer dans cette toute nouvelle réalité.

Je suis là pour vous !

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en offrant une expérience virtuelle

Bonjour [client],

Vous pensiez qu'une pandémie mondiale [ou autre crise du moment] m'éloignerait de vous ? Jamais !

Même si nous continuons à respecter les distances sociales, il s'avère qu'il y a cette chose magique appelée internet qui me permet de recréer l'expérience qui vous a tant manquée lors de divers confinement, pour mes clients préférés.

Vous n'avez peut-être pas pu vous rendre à [insère l'événement annulé], mais vous savez ce que nous POUVONS faire ?

Vous faire vivre une expérience de [insère le type] virtuelle (parce que personne ne laisse Bébé dans un coin).

Donc, si vous souhaitez toujours travailler avec moi [insère ce que tu peux recréer virtuellement, par exemple une dégustation de whisky], j'ai pris des dispositions très spéciales avec les dieux de l'internet pour que nous puissions désormais le faire virtuellement via [Zoom / Skype / Meet, etc.]

.../...

# Pour optimiser ta trésorerie en offrant une expérience virtuelle

.../...

Comment ça fonctionne ? [Voici un exemple, mais n'hésites pas à utiliser votre propre processus].

Choisissez une heure et une date qui vous conviennent.

Le système vous demandera de payer. Chaque session ne coûte que [X] €.

Après confirmation, vous recevrez automatiquement un lien [Zoom / Skype / Meet, etc.]. Cliquez dessus à l'heure prévue et nous serons connectés en vidéo !

À partir de là, nous [explique un peu à quoi ressemblera l'expérience].

Vous en êtes ? Parce que je suis partant·e si vous l'êtes !

Nous sommes peut-être loin, mais cela ne veut pas dire que nous devons rester seul·es. :) Nous allons vous offrir le meilleur [insère le type d'expérience] de France et de Navarre !

N'hésitez pas à me dire si vous avez des questions,

[TOI]

# Pour optimiser ta trésorerie en contactant d'anciens clients

Bonjour [ancien client],

Avant que le monde ne bascule complètement dans l'apocalypse , je me suis dit que j'allais voir si vous aviez besoin d'aide pour un projet qui se prépare de votre côté. Alors,...

Vous avez besoin de quelque chose ?

Vous allez bien ?

Est-ce que je peux faire quelque chose pour vous aider ?

[TOI]



# Pour optimiser ta trésorerie en contactant d'anciens clients et en leur offrant un rabais

Bonjour [ancien client],

Je propose des promotions spéciales de [insère la promotion], réservées à mes anciens clients, ce mois-ci, pour aider ceux et celles qui ont besoin de mes services.

Je peux faire quelque chose pour vous?

[TOI]

Pour optimiser ta trésorerie en contactant d'anciens clients et en leur offrant ton aide pour la mise en œuvre de leurs projets.

Bonjour [ancien client],

Je me suis dit que c'était peut-être le MEILLEUR moment pour prendre des nouvelles de mon/ma client·e préférée et de voir comment il/elle s'en sortait avec [insère le projet sur lequel tu as travaillé avec lui/elle]. Vous avez besoin [d'une paire d'yeux supplémentaire / d'une aide pour la mise en œuvre / d'aide pour avancer / d'aide pour revenir en arrière / d'une aide pour peaufiner] ?

Je suis là pour vous. De quoi avez-vous besoin ?

[TOI]

P.S. Vous bénéficiez de tarifs spéciaux [crise du moment] de [X]% de réduction. PROFITEZ-EN !

Pour optimiser ta trésorerie en contactant tes anciens clients et en leur offrant davantage de ce qu'ils ont déjà acheté.

Bonjour [ancien client],

Je me suis dit que c'était le moment de prendre des nouvelles de mon/ma client·e préféré·e et voir comment il/elle allait. Et suite à [insère la crise du moment], si vous voulez [insère le produit ou service qu'ils/elles ont acheté avant] avec [insère ta promotion, par exemple : 25 photos bonus de votre session], je serais ravi·e de le faire pour vous.

Ça vous tente ?

[TOI]

Pour optimiser ta trésorerie en contactant des clients potentiels qui n'avaient pas signé parce que tu étais trop chère.

Bonjour [prospect] !

Je sais que le prix a été un facteur déterminant lors de notre dernière conversation, alors je me suis dit que j'allais vous faire part d'une offre spéciale unique que je propose et qui réduit le coût des nouvelles prestations réservées de [X] %.

Ainsi, par exemple, le projet dont nous avons discuté précédemment revient généralement à [X] €, mais si vous prenez [rendez-vous/signez] cette semaine, vous aurez la même prestation pour seulement [X] €.

Peut-être que ça vous serait utile ?

Si oui, faites-le moi savoir !

[TOI]

# Bonus 1 : Pour optimiser ta trésorerie en t'adressant à tes amis / aux réseaux sociaux

Salut les amies ! J'offre actuellement une commission de [X]% pour tout client qui me sera envoyé en cette période de folie. Vous connaissez quelqu'un qui aurait besoin de mon aide sur [insère la prestation que tu proposes] ? Par exemple, le forfait moyen que je vend est de [X] €, ce qui signifie que votre commission serait de [X] €. Pas mal, non ? Envoyez-moi un message si vous pensez à quelqu'un !

# Bonus 2 : Pour optimiser ta trésorerie en contactant tes pair·es qui ont peut-être besoin de sous-traiter

Bonjour [pair·e] !

Trop de boulot en ce moment ? Je suis disponible si tu as besoin d'en sous-traiter une partie.

Je peux même t'offrir une réduction de [X]% sur mon prix habituel pour que tu puisses prendre une marge sur ma prestation !

Appelle-moi!

[TOI]

# Bonus 3 : Pour optimiser ta trésorerie en demandant une faveur

Bonjour [ami-e],

J'ai besoin de rentrer un peu de chiffre d'affaires ce mois-ci et j'ai une faveur à te demander ! Peux-tu garder tes oreilles ouvertes pour moi ?

Je t'en serai gré pour les siècles des siècles... Amen !

[TOI]