

# Onboarding client checklist

## 1. Préparer

- Se renseigner sur vos segments de clientèle.
- Étudier les cas d'usages de votre produit pour chaque persona.

## 2. Accueillir

- Envoyer un e-mail de bienvenue personnalisé à l'utilisateur
- Fournir des informations de contact claires pour l'assistance client
- Présenter les principales fonctionnalités du produit ou du service
- Annoncer et expliquer la suite du processus.

## 3. Questionner

- Se renseigner sur votre client à l'aide d'un questionnaire.
- Récupérer et analyser les données.

## 4. Former

- Créer une suite d'étape logique pour faire découvrir les fonctionnalités
- Fournir des exemples et des cas d'utilisation d'utilisateurs similaires.
- Fournir une fiche de conseils et astuces pour aider le client à découvrir les bonnes pratiques.
- Faire des liens vers toutes les ressources qui pourraient être utiles à votre utilisateur (tutos vidéos, articles de blog...)

## 5. Analyser

- Demander un retour au client sur votre onboarding et mesurer le taux de réponse
- Envoyer des enquêtes de satisfaction par mail après la fin de l'onboarding
- Utiliser les commentaires des clients sur l'outil
- Évaluer régulièrement si le processus d'onboarding est toujours pertinent

## 6. Suivre

- Permettre au client de poser des questions à une équipe de support client
- Prendre des nouvelles du client pour vérifier que tout va bien
- Demander régulièrement des retours d'expérience et des commentaires
- Fournir des mises à jour régulières sur les nouvelles fonctionnalités et les améliorations apportées