

GÉRER, ALIMENTER ET EXPLOITER MON FICHER CLIENT

Pourquoi un fichier client ?



Fidéliser votre clientèle en construisant un relation forte avec le client



Augmenter au fil des ans votre connaissance client



Augmenter votre CA en stimulant la fréquence des achats

Les fondamentaux

Un fichier client est une liste de données telles que : des noms, coordonnées, et des typologies de clients.

Cette liste est régulièrement mise à jour, et peut également inclure de clients potentiels pas encore convertis, ainsi considérés comme des 'prospects'.

Des logiciels spécialisés existent, les logiciels CRM « Customer Relationship Management » ou « Gestion de la Relation Client ».

LE PRINCIPE :

Rassembler les informations et les exploiter pour acquérir de nouveaux clients et les fidéliser.



Par où commencer ?

Regarder si votre logiciel de caisse remplit déjà cette fonction. Certains logiciels permettent d'enregistrer de multiples données clients.

Investir dans un CRM adapté à votre cœur de métier. Avant de vous lancer, faites le tour de vos besoins au quotidien, et par conséquent, des fonctionnalités que doit remplir ce nouvel outil.

Pour débiter, un simple tableau Excel peut suffire. Veillez à sécuriser et protéger l'ordinateur sur lequel vous enregistrez ces informations.

Retrouvez plus d'information sur la protection de votre entreprise :

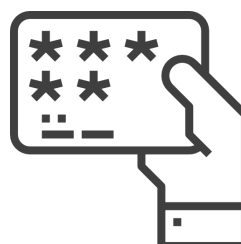
<https://www.protectiondesentreprises.fr/>

Avant d'aller plus loin...

Le suivi client et la fidélisation

Il coûte 7 fois plus cher de vendre à un nouveau client qu'à un client actuel. Un bon suivi client et un programme de fidélité peuvent faire toute la différence et vous assurer de nouveaux achats.

Voir la fiche pratique :
« [Fidéliser ses clients](#) »



Le fichier client est un élément clé, pour mettre en œuvre votre stratégie globale. Planifiez vos actions avec la fiche pratique [« Rédigez votre plan de communication »](#)

Droits et devoirs ?

Renseignez vous sur la **RGPD**, en y restant conforme vous vous protégez vous et vos clients contre l'utilisation abusive des informations personnelles, par exemple :

- Stockez les informations sur vos clients de manière sécurisée
- Obtenez leur accord pour leur envoyer des messages
- N'achetez pas et ne vendez pas leurs coordonnées...

De manière générale, renseignez-vous sur vos obligations

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-passer-a-laction>

Alimenter son fichier, 6 idées

N'ayez pas d'appréhension !

Un client refuse, ce ne sera pas forcément le cas du suivant. L'important est de systématiser la demande et de l'intégrer à votre discours commercial.

- Un support visuel vous aidera à appuyer votre discours et créer une cohésion dans votre offre
- Choisissez le bon moment ! Le passage en caisse est un moment privilégié pour consolider la relation



Proposez leur un avantage en contrepartie, voici 6 idées pour bien présenter les choses :

1

L'inscription à un événement

dégustation, vente privée, atelier,...

2

L'enquête de satisfaction

à remplir sur papier, sur tablette, poser une question en ligne, ...

3

Le programme fidélité

carte fidélité, Parrainage, offre pour l'anniversaire...

4

L'offre cadeau

donner un code promo, organiser un jeu concours,...

5

L'information en exclusivité

promotions par sms, programme des événements via une newsletter, recevoir le catalogue complet,...

6

Les Services complémentaires

réserver des produits, prises de rendez-vous en ligne, envoi du ticket de caisse, question via formulaire en ligne...

Et après ?



Un doute sur vos obligations ? Vous pouvez poser une question dans ce moteur de recherche : <https://www.cnil.fr/professionnel>

Besoin d'un conseil, d'un accompagnement...
contactez votre conseiller local



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE