

Créer et utiliser un fichier client

Quelques conseils pratiques et rapides à mettre en place

Crédit photo : GAB 44



UN FICHIER CLIENT : POURQUOI ? COMMENT ?

Un fichier client est tout simplement une liste des clients avec leurs contacts. Il est **indispensable pour pouvoir communiquer avec les clients, afin de réaliser des actions de promotion des ventes et de fidélisation.**

SOUS QUELLE FORME ?

Le fichier client est un carnet d'adresse qui permet d'enregistrer les coordonnées. Il faut donc noter les **Nom & Prénom** puis, selon votre utilisation, vous aurez besoin :

- du **mail**, si vous souhaitez communiquer par mail, envoyer des newsletters
- du numéro de **téléphone**, pour envoyer des sms ou créer un groupe Whatsapp,
- de l'**adresse** si vous souhaitez envoyer un courrier postal.

Vous pouvez, selon le support utilisé, rajouter des informations qui vous permettront de qualifier le client (date du 1er achat, client "privilégié"...))

CE RÉPERTOIRE PEUT ÊTRE CONSTITUÉ SUR DIFFÉRENTS SUPPORTS :

- un **fichier excel**
- un **groupe** sur votre boîte mail ou votre téléphone
- un **logiciel** relié à la balance, ou un logiciel de vente (type Socleo ; Kuupanda ; Ouvre ta Ferme... pour en savoir plus [consultez le guide FNAB](#) sur le sujet)



À SAVOIR

Nous déconseillons vivement le carnet papier car il faudra alors recopier toutes les informations au moment d'envoyer le message, tâche trop fastidieuse qui sera vite abandonnée.

POUR RÉCUPÉRER LES INFORMATIONS, VOUS POUVEZ UTILISER DIFFÉRENTS MOYENS.

Pour créer le fichier, il n'y a qu'un seul moyen : demander les informations nécessaires à vos clients. Vous pouvez tout simplement leur expliquer que c'est pour mieux communiquer avec eux.



À SAVOIR

Laissez vos clients inscrire leur contact librement sur un cahier à peu de chances de fonctionner... vous récupérerez, au mieux, la liste de vos clients les plus fidèles... mais cela ne sera pas suffisant. Il faudra donc être vraiment pro-actifs, au moins à la création du fichier.



DES IDÉES

- Vous pouvez proposer d'envoyer le ticket de caisse par courrier électronique et récupérer l'adresse mail.
- Si vous possédez un site de vente en ligne, vous pouvez récupérer les données lors d'un achat et ajouter un formulaire de contact.

ET APRÈS ?

Ce fichier client doit vous servir à cultiver vos relations avec vos clients. Vous pouvez leur envoyer des informations sur votre ferme, sur vos produits, les inviter à une porte ouverte, leur faire part d'une promotion ou d'un nouveau produit...

La fréquence devra s'adapter au type d'envoi.

Le fichier client est un outil qui permet des actions de fidélisation et qui s'inscrit dans une stratégie commerciale globale de la ferme.



DES IDÉES

- Une **newsletter**, 3 à 4 fois, par an pour informer sur la vie de la ferme et les nouveautés
- Un **message whatsapp**, chaque semaine, avant le marché, pour donner la liste des produits de saison
- Un **mail** pour inviter à un événement ponctuel, comme une porte ouverte ou un salon

Pour plus d'informations les circuits courts et la commercialisation, consultez la page "Je vends en bio" : <https://www.produire-bio.fr/je-vends-en-bio>



Credit photo : GAB 56



TUTO CRÉER UN GROUPE WHATSAPP RESTREINT À PARTIR D'UN QR CODE POUR COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS

WhatsApp ou autre application (ex : Signal) offrent la possibilité de créer des groupes où seuls les administrateurs peuvent envoyer des messages.

Cette fonctionnalité peut vous être utile pour communiquer avec votre clientèle, et faire la promotion de vos points de vente, tout en limitant les discussions.



Pour créer ce groupe, au lieu de saisir manuellement les numéros de téléphone dans l'appli, vous pouvez proposer aux clients de scanner un QR code.

Vous pouvez générer le QR code avec WhatsApp puis l'imprimer et l'afficher sur votre point de vente. C'est simple et rapide !

