

Constituer son Fichier clientèle

Recenser ses contacts et prospects

Le fichier clients est un document précieux pour toute entreprise car il permet de répertorier l'ensemble de ses clients, voire même de ses prospects.

Ce fichier est utile pour toutes les actions de communication et commerciales : il est indispensable de le tenir à jour et de saisir des renseignements exploitables.

Pourquoi mettre en place un fichier clients ?

En plus de répertorier sa clientèle, le fichier « clients » possède de nombreux atouts et sera d'une grande utilité pour :

- **Gagner du temps** : en regroupant au même endroit les données, on gagne du temps lorsque l'on recherche une information précise. Il sera également très simple de mettre à jour les coordonnées ;
- **Analyser sa clientèle** : en répertoriant des informations précises sur ses clients, on pourra analyser les données et tirer des conclusions quant à sa stratégie commerciale ;
- **Mettre en place des actions de communication** : grâce à son fichier « clients », on peut facilement exporter les informations souhaitées pour des publipostages, des relances téléphoniques, des emailings, ...
- **Mettre en place des actions commerciales** : en connaissant les besoins, on peut développer des offres adaptées et pertinentes.

Comment récolter des informations ?

- L'extraction de ses clients via son logiciel de Devis / Facture, son logiciel de gestion de relation clientèle (GRC) ;
- La rencontre avec de nouveaux clients ;
- La demande d'information via son site Internet, sa page Facebook ou sa messagerie professionnelle ;
- Le compte « clients » sur son site Internet marchand ;
- La liste des personnes inscrites à la newsletter de l'entreprise ;
- Carte de fidélité, jeu concours, ...
- Lors de rencontre sur des salons / foires ;
- ...

Réglementation & RGPD

Le consentement de la personne est systématiquement requis pour certains traitements, encadrés par des dispositions légales spécifiques : par exemple, pour réaliser de la prospection commerciale par courriel.

Lors de prospection par courriel, il faudra donc indiquer aux destinataires la possibilité de se désabonner.

Exemple de tableur sous « Excel » ou « LibreOffice »

Le fichier « Clientèle » peut être réalisé avec un outil informatique de « GRC », Gestion de Relation Clientèle.

Il peut également être réalisé très facilement avec « Excel », « LibreOffice » logiciel gratuit ou tout autre tableur.

Il est proposé de créer les entêtes colonnes suivantes :

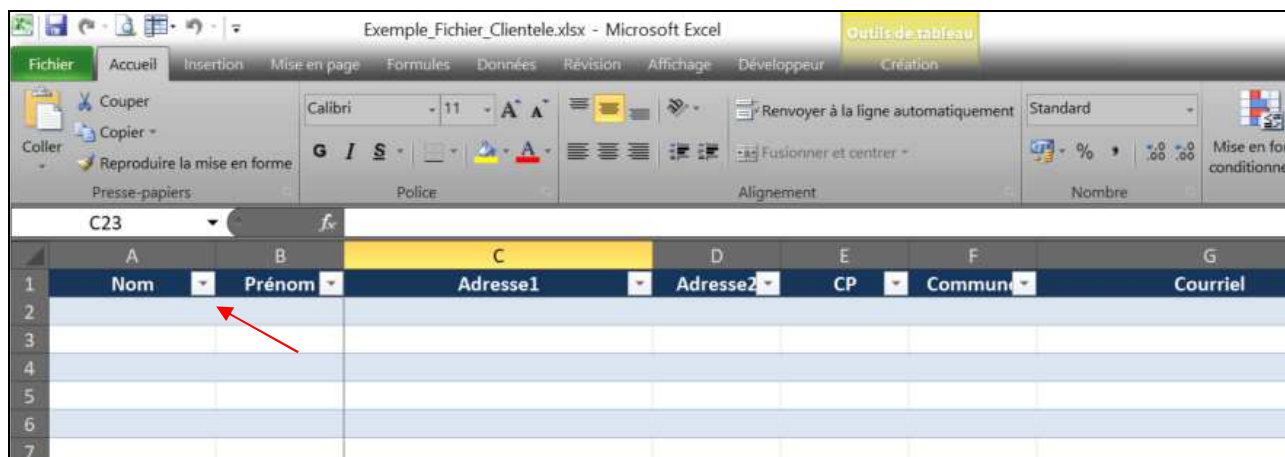
- Nom
- Prénom
- Adresse1
- Adresse2 (*pour complément d'adresse comme les boites postales, lieu-dit,..*)
- Code postal
- Commune
- Courriel (*bien veiller à mettre un point et non une virgule*)
- Numéro de téléphone portable
- Numéro de téléphone fixe
- Tri (*pour classer si besoin pour faire des tri ultérieurement – client, fournisseur, ...*)
- Commentaire

Nom	Prénom	Adresse1	Adresse2	CP	Commune	Courriel

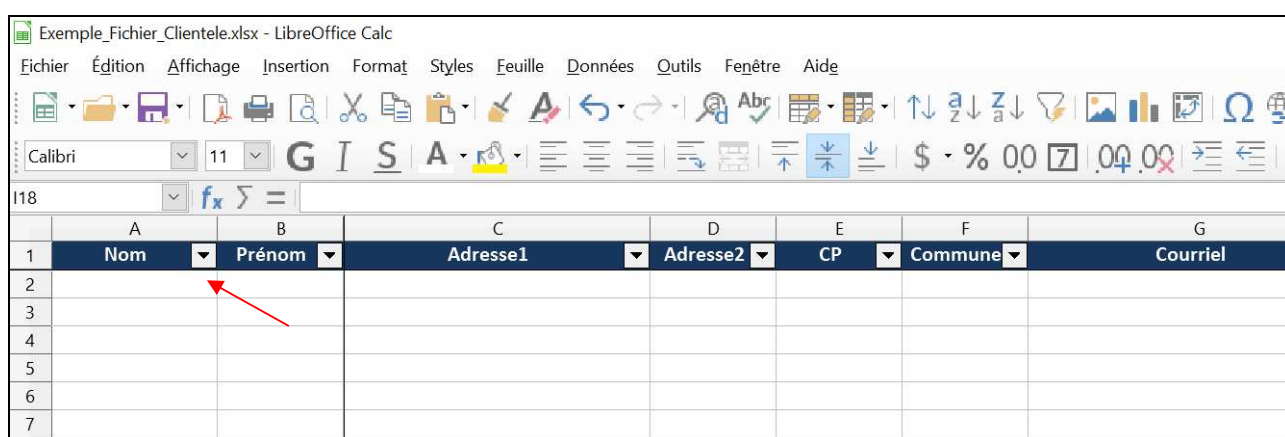
Il pourra être rajouté des colonnes pour compléter le tableau si besoin.

Pour faciliter les recherches ou pour afficher des sélections avec des critères de recherche, on peut mettre un filtre. Il faut d'abord sélectionner toutes les cellules du tableau en utilisant par exemple les touches « Ctrl + A » puis :

- Sous « Excel », sélectionner l'onglet « Accueil » puis cliquer sur « Trier et filtrer ».
Sélectionner « Filtrer » ;
- Sous « LibreOffice Calc », cliquer dans la barre de menus « Données » puis cliquer sur « AutoFiltre »



Exemple sous « Excel »



Exemple sous « LibreOffice Calc »

Actuces :

- Saisir une seule adresse mail ou numéro de téléphone par cellule. Si un contact dispose de 2 mails ou plus, saisir les informations sur autant de lignes.
- Pour faciliter la lecture des numéros de téléphones, il est conseillé de mettre un espace entre les numéros. Par exemple, « 01 02 03 04 05 ».
- Si lors de la saisie du numéro de téléphone, le premier chiffre « 0 », disparaît, alors saisir le numéro en le faisant précéder par la caractère « ' ». Le numéro de téléphone sera reconnu comme du texte et le chiffre « 0 » sera conservé.



**Chambre de Métiers et de l'Artisanat
de région Bourgogne Franche-Comté**

www.artisanat-bfc.fr