



GÉRER SON FICHER CLIENT

Le fichier client est un document précieux pour votre entreprise puisqu'il vous permet de répertorier l'ensemble de vos clients et vos prospects. La qualité de votre fichier a une incidence directe sur votre activité commerciale. Mais attention, gérer un fichier client n'est pas facile et implique de la rigueur et du temps. Vous trouverez dans cette fiche quelques solutions et conseils pour gérer votre fichier client.

Quelques repères

47% des entreprises utilisant un CRM observent un impact certain sur la rétention de leurs clients.

(Source Capterra | 2018)

40% des commerciaux utilisent des tableurs Excel et logiciels d'emails pour conserver leurs données prospects.

(Source : Hubspot 2018)



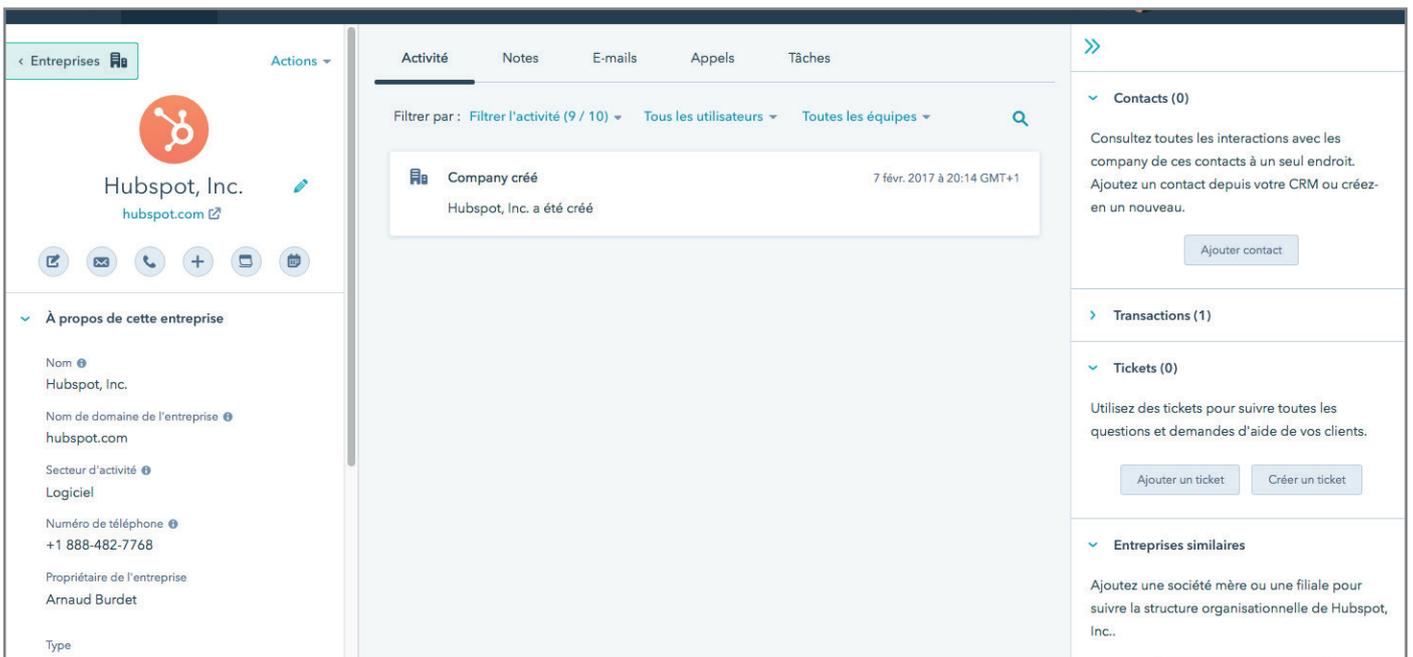
Quelles solutions pour gérer son fichier client ?

La solution de facilité : le fichier excel

C'est la solution la plus couramment utilisée. On a tous (ou presque) des données client qui traînent dans un fichier Excel. C'est rapide, économique, et on peut facilement utiliser les données pour faire un emailing par exemple. Dans les faits, c'est une solution un peu rigide. Derrière un contact, on n'a pas véritablement de champs de saisie mais des cellules, c'est finalement un peu compliqué à administrer et assez limité si vous souhaitez enrichir votre fichier avec de nouveaux critères. Le plus de la solution : aucun investissement à prévoir. Si vous n'avez pas excel, Open Office ou Google Sheets fera l'affaire.

La solution simple et économique : Hubspot CRM

Cette solution est un bon compromis entre coût et efficacité. Vous gérez votre fichier client en ligne, pas de logiciel à télécharger. Vous gérez des contacts, eux même rattachés à une entreprise (si elle existe..). Vous disposez d'un nombre de champs illimités car vous pouvez créer les vôtres.



The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a company named 'Hubspot, Inc.'. The left sidebar shows the company logo and name, along with contact information like the website (hubspot.com), phone number (+1 888-482-7768), and owner (Arnaud Burdet). The main area is divided into tabs: 'Activité', 'Notes', 'E-mails', 'Appels', and 'Tâches'. The 'Activité' tab is active, showing a list of activities with a filter for 'Filtrer l'activité (9 / 10)'. A single activity is visible: 'Company créé' for 'Hubspot, Inc.' on '7 févr. 2017 à 20:14 GMT+1'. On the right, there are summary cards for 'Contacts (0)', 'Transactions (1)', 'Tickets (0)', and 'Entreprises similaires', each with an 'Ajouter' button.

Quelles solutions pour gérer son fichier client ?

La solution simple et économique : Hubspot CRM



Par exemple par type de client : affaire, couple, famille... De plus, derrière chaque personne, vous gérez un fil d'actualité, chronologique qui vous donne l'historique des contacts établis : par exemple l'envoi des vœux, une demande de réservation, une demande d'information. Évolution sans limite, gratuit avec une limite de 1 million de contacts, c'est la solution idéale pour se lancer dans la GRC à moindre frais.

> Le plus de la solution : la partie CRM, c'est-à-dire la gestion du fichier client, est entièrement gratuite.

La solution multi-tâches Bitrix24



Bitrix24 est une solution complète intéressante, et très populaire avec plus de 3,5 millions d'entreprises utilisatrices dans le monde. Son gros avantage est d'offrir une solution unifiée pour de multiples problématiques : CRM, ERP, la gestion des tâches et de projets, création de sites web, communication interne, stockage de documents en ligne ...

> Le plus de la solution : un outil complet et gratuit, favorisant le travail collaboratif jusqu'à 12 utilisateurs.

La solution Pro : Zoho



La très haute performance a un prix : 30€ par mois et par utilisateur. Mais à ce prix là, vous ne vous contentez pas d'un CRM. Zoho comptabilise une quarantaine d'applications et répond aux besoins quotidiens des entreprises qui font de la facturation, la communication, la gestion, des applications mobiles... La solution est payante mais à 1€ par jour, elle vous fera gagner en productivité grâce à une solution unique pour la gestion quotidienne de votre entreprise.

> Le plus de la solution : des crédits inclus comme 1000 emails par jour et le support 7/7 24/24.

5 conseils pour mieux gérer votre fichier client

1 - Fixer des objectifs clairs

Que doit vous apporter votre fichier client ? A quoi va-t-il vous servir ? Quelles sont les informations dont vous avez besoin ? Les actions que vous menez doivent définir le type de données que vous devez collecter. Pensez à recueillir les informations relatives à votre fichier client de façon continue et au fur et à mesure que vous obtenez de nouvelles informations, par exemple lors d'un échange avec le client, ou d'un séjour passé.

2 - Entretenez la relation avec vos prospects et vos clients

Une fois votre fichier client à jour, ciblez et entretenez vos prospects et vos clients. N'oubliez pas qu'un prospect qui n'achète pas aujourd'hui peut devenir un client fidèle demain. Et dans la mesure du possible, dissociez les clients des prospects pour vos actions de communication. L'un connaît votre produit, l'autre s'y intéresse.

3 - Actualisez et nettoyez votre base de données

Pensez à nettoyer régulièrement votre base de données. Concentrez-vous sur la qualité, n'insistez pas auprès des personnes qui n'ouvrent pas vos emails, supprimez les adresses qui reviennent en erreur.

4 - Alimenter votre base de données

C'est la clé d'une stratégie GRC réussie, la qualité des informations saisies. Votre fichier doit être en constante évolution, chaque détail compte pour déclencher une vente.

5 - Engagez des actions de communication

Votre fichier client doit être utilisé au maximum. Planifiez des envois de newsletters mais des envois segmentés en fonction des intérêts, par exemple les exposants au salon du chocolat, les motards, les clients d'affaires, les regroupement familiaux...

La règle d'or : arrêter l'envoi de masse et s'orienter vers de l'envoi hyper personnalisé.

