

E. Service après-vente

1. Fidéliser sa clientèle

La Fondation Rurale Interjurassienne (FRI) a élaboré un guide à l'attention des producteurs afin de les aider à fidéliser leur clientèle. La fidélisation est une série de mesures qui débutent dès la fin d'une première vente. Elle doit être réalisée en permanence, afin de s'assurer que ses clients reviendront.

Facteurs de la fidélité

Plusieurs facteurs peuvent influencer le client à rester fidèle à vos produits. Il est d'ailleurs erroné de se dire que seule la satisfaction du client le fera revenir chez vous. Le guide de la FRI mentionne plusieurs facteurs. Pour n'en citer qu'un, **la connaissance et les expériences des clients vont influencer la fidélisation**. Par exemple, vous conseillez un consommateur en lui faisant part de votre expérience avec tel ou tel produit - une recette, une utilisation spécifique qui a eu du succès ou autre – ce qui le convaincra d'acheter le produit. À son tour, le consommateur parlera de son expérience avec ce produit et donnera votre adresse à ses proches, qui viendront vous voir concernant le produit en question. Dans un enchaînement de bonnes expériences avec vos clients, ceux-ci reviendront et vous recommanderont autour d'eux.

Mesures de fidélisation

Parmi les mesures citées dans le guide, il y a la création d'un coupon fidélité. Sous forme de carte de crédit ou directement sur un ordinateur, les coupons offrent en général une remise ou un produit au bout d'un certain montant d'achat. L'avantage de le faire sur l'ordinateur est qu'une adresse mail peut être demandée au client. Avec cette adresse, des offres peuvent lui être envoyées sous forme de bulletin d'information ou de newsletter. Cette pratique permet la constitution d'une liste de clients. Ce point est également abordé dans la fiche Gérer ses relations publiques.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le [guide simple pour fidéliser sa clientèle](#) sur le site de la Fondation rurale Interjurassienne (www.frij.ch).

Étapes récapitulatives pour appliquer l'outil

Le producteur tient à jour un fichier Excel, par ex. Chaque ligne représente un client avec ses coordonnées complètes. Relever quelques particularités liées à ce client afin de personnaliser vos prochains contacts.

Nom	Prénom	Adresse	NPA, localité	Type de client	Courriel	Vente	Prochaine relance
Boillat	Olivier	Raisse 10	2855 Glovelier	6 personnes	olivier.boillat@frij.ch	14 mai : ¼ de Bœuf	14 mai + 3 mois = 14 août
Meyer	Justin	Restaurant 123	25200 Montbéliard	200 couverts	justin.meyer@123.fr	5 juillet : 400 Craquantes	5 juillet + 3 mois = 5 octobre

Exemple comment fidéliser sa clientèle

 [Fidéliser mes clients](#)