La commercialisation

Fidéliser sa clientèle

TERRES d'AVENIR

AGRICULTURES & TERRITOIRES
CHAMBRE D'AGRICULTURE
ALPES-MARITIMES

Nadine NIEL,
Conseillère Projets – Commercialisation
Novembre 2020

Fidéliser sa clientèle

TERRES d'AVENIR

Comment fidéliser ses clients

- Avant de la fidéliser : définir votre cible
- Créer un fichier clients
- Faites vous connaitre : votre réseau et futur réseau, réseaux sociaux, Communiquer
- Témoignage des clients
- C'est vous l'expert
- Développer les partenariats
- Ecouter vos clients, partager votre savoir faire

Comment fidéliser ses clients

- Avant de la fidéliser : définir votre cible
- Créer un fichier clients
  - Prospection, augmentation des ventes,
  - Mieux connaitre le client,
  - Mieux cibler ses besoins
  - Fidéliser les clients
  - Communiquer

Comment fidéliser ses clients

- Fidéliser, c'est connaitre son client

Comment créer un fichier client

Quelques données que vous pourriez collecter sur vos prospects et clients :

- Nom : Prénom :
- Date de naissance :
- Date d'ajout du client :
- Sexe : (homme / femme)
- Composition de la famille
- Téléphone : E-mail :
- Site Internet :
- Adresse :
- Type : (Client ou prospect ?)

Comment créer un fichier client

Quelques données que vous pourriez collecter sur vos prospects et clients :

Respecter les règles RGPD

La carte de fidélité

C’est un outil de lien entre les professionnels et les clients

carte de fidélité, Clubs VIP, avantages exclusifs, cadeaux de bienvenue de parrainage ou pour un certain montant d’achat,

Un outil qui fait plaisir,
« je suis client privilégié »

Temps
Fidèle mais

Partagez votre savoir-faire

Journées portes ouvertes,
Dégustations
Attentes des consommateurs
Jeux, carte à gratter tombola

Partager
votre savoir faire, votre savoir être

S'organiser

Clients fidèles

- Promotions et **animations**
- Connaitre **L'origine** du produit :
- Carte de **fidélité**
- **Vous connaitre**
- **Client qui donne un avis sur un nouveau produits,**

… **Un modèle qui se rapproche de la grande distribution**
Mais un service en plus

Fidéliser = communiquer

Communiquer pour se faire connaitre / produits

- Outils de communication adaptés,
- Outils remis à jour régulièrement
- Des offres ponctuelles
- Cartes de visite
- Carte de fidélité
- Communication internet (réseaux, …)
- Communication auprès des partenaires
- Actions ponctuelles

Visuel, être identifié

- Etiquette des produits
- Sur les marchés

Commercialisation : Le goût de Nice

Boutique sur Nice gérée par les services de la Métropole Nice Côte d'Azur

- Produits issus de **l'agriculture et de l'artisanat**
- **Sélection des produits** par un comité de sélection
- Critère : Zone géographie, label qualité (AB, Bienvenue à la Ferme…)
- **Ouvert 7/7 suivant les périodes** (été, noël ..)
- Une **amplitude horaire** importante
- **Le choix des produits** (épicerie, plusieurs producteurs pour un même produits); contenant différents

Commercialisation : Le goût de Nice

Clients

80% de clients locaux – 20% touristes

typologie : Jeunes, familles, personnes âgées

Pour des achats spontanées, cadeaux

- Produits issus de l'agriculture et de l'artisanat
- Sélection des produits par un comité de sélection

Pic de fréquentation : très variable

Attractivité de la boutique

Animations au fil des saison

Visuels (film, photo, producteurs et artisans)

Aménagement, centre ville

Click and collecte, cadeau de noël,

De nouveaux produits ou nouveaux contenants

Merci de votre attention !

Nadine Niel
Conseillère diversification-commercialisation
Chambre d'Agriculture 06
06 73 49 47 42

nniel@alpes-maritimes.chambagri.fr
www.bienvenue-a-la-ferme.com/paca