

Check-list: dans quelle mesure connaissez-vous votre clientèle?

Pour pouvoir gérer la clientèle, il faut bien la connaître. Les questions ci-après vous aideront à déterminer les mesures à prendre au sein de votre entreprise.

	Oui	Non	Mesures requises
Nous connaissons notre clientèle			
Nous pouvons définir le potentiel de nos clients. Nous utilisons les contacts clients pour obtenir des informations sur le client et ses besoins. Cela nous permet de prospecter le marché avec anticipation et nous obtenons ainsi des informations sur des produits ou prestations possibles.			
Sommes-nous en mesure de classer nos clients en fonction de la valeur qu'ils représentent pour notre entreprise?			
Disposons-nous d'une base de données clients avec des données actuelles?			
Disposons-nous de toutes les données clients déterminantes?			
Connaissions-nous les points de contact possibles entre l'entreprise et les clients?			
Exploitions-nous tous les contacts clients pour identifier les besoins des clients?			
Réalisons-nous des enquêtes régulières pour connaître les besoins et la satisfaction des clients?			
La qualité de nos prestations et de notre offre correspond-elle aux besoins des clients?			
Nous gérons notre clientèle			
Nous pratiquons une gestion de la clientèle pour avoir une longueur d'avance sur la concurrence.			
Les clients potentiels et existants peuvent-ils découvrir facilement les prestations que nous proposons et notre différenciation par rapport à la concurrence via nos canaux de communication?			
Sommes-nous facilement accessibles sur les différents canaux pour les clients?			
Nos collaborateurs connaissent-ils les instruments que nous utilisons pour la gestion de la clientèle?			
La présentation de notre entreprise ainsi que les locaux de vente correspondent-ils à l'image que nous souhaitons véhiculer?			
Avons-nous prévu suffisamment de temps pour le suivi après la conclusion d'un contrat?			
Sommes-nous en mesure de proposer de nouveaux produits et prestations en fonction des besoins de la clientèle?			
Planifions-nous et contrôlons-nous minutieusement les mesures de gestion de la clientèle?			
Abordons-nous régulièrement dans notre entreprise les thèmes se rapportant à la gestion de la clientèle?			
Tous nos collaborateurs sont-ils formés pour répondre aux désirs de notre clientèle?			

pe – Gestion de la petite entreprise

Édité par PostFinance en collaboration avec l'Institut suisse pour les PME de l'Université de Saint-Gall