



# Créer votre fichier clients

*Tout connaître de vos clients*

Le point de départ est de constituer votre fichier clients et de le mettre à jour régulièrement.

## Les informations à recueillir

- Raison Sociale
- Nom / Prénom
- Date de naissance
- Situation familiale
- Téléphone
- Email
- Adresse, code postal et ville
- Prestations réalisées
- Achat de produits
- Dates du séjour
- Raison du séjour
- Centres d'intérêt
- Comment vous ont-ils connu ?
- Par quel canal de distribution ont-ils réservé ? (en direct, OTAs, autres distributeurs...)

Cette liste n'est pas exhaustive et constitue une première base d'éléments à collecter. Vous pouvez ajouter toutes les informations qui vous seront nécessaires selon vos cibles de clientèles et les actions que vous souhaitez mettre en place grâce à ce fichier.

Il ne s'agit pas de mener un interrogatoire de vos clients à l'arrivée ! Selon le canal de réservation, plusieurs informations auront déjà été recueillies au préalable. Sinon, à vous de trouver le moment opportun, au fil du séjour ou au moment du départ.



## ET LE CÔTÉ LÉGAL ?

Vous ne pouvez pas envoyer de message commercial sans accord préalable du destinataire, sauf si la personne est déjà cliente chez vous. Dans ce cas, elle doit être informée de l'utilisation de son adresse email à des fins commerciales et pouvoir s'y opposer.

Dans tous les cas, chaque message électronique doit obligatoirement :

- préciser l'identité de l'annonceur,
- proposer un moyen simple de s'opposer à la réception de nouvelles sollicitations (par exemple lien pour se désinscrire à la fin du message).

La CNIL recommande que le consentement préalable ou le droit d'opposition soit recueilli par le biais d'une case à cocher. L'utilisation d'une case pré-cochée est à proscrire car contraire à la loi.

**Votre fichier clients doit être déclaré à la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))**

## Comment recueillir les informations ?

- A la réservation
- Formulaire en ligne (avec accord sous forme de case à cocher)
- Jeux concours
- Fiche d'arrivée (pour avoir accès à des informations complémentaires)
- Questionnaire de satisfaction
- Discussion avec le client, etc.

## Quel outil utiliser pour gérer votre fichier clients ?

Il existe des logiciels spécialisés dans la Gestion de la Relation Clients (GRC). Dans le domaine de l'hôtellerie, la plupart des logiciels de gestion intègre déjà un module de GRC.

Quel que soit l'outil que vous utilisez, vous devez être en mesure d'extraire des profils clients bien ciblés pour vos actions de marketing. Il est intéressant de croiser plusieurs critères de sélection. Par exemple : les familles intéressées par une activité en particulier qui sont venues ces trois dernières années.

Veillez à adapter le paramétrage de votre logiciel en fonction de vos cibles et de vos actions. Renseignez-vous auprès de votre éditeur de logiciel.

## Points Clés

La gestion de la relation clients s'intègre dans une vraie stratégie d'entreprise.

- Il est intéressant de collecter les informations en fonction des actions que vous souhaitez mettre en place.
- Votre outil de GRC doit vous permettre d'extraire rapidement les données souhaitées selon plusieurs critères.



## Bon à savoir

Quelques exemples de logiciels intégrant la GRC :

THAÏS-SOFT - [www.thais-soft.com](http://www.thais-soft.com)

VEGA - [www.quatuhore.fr](http://www.quatuhore.fr)

FAMILY HOTEL - [www.familyhotel.fr](http://www.familyhotel.fr)

CHR 365 - [www.chr365.fr](http://www.chr365.fr)

HOMING - [www.sequoiasoft.com](http://www.sequoiasoft.com)

CUDBE - [www.cudbe.com](http://www.cudbe.com)

CHLOE - [www.chloe.sphere-informatique.net](http://www.chloe.sphere-informatique.net)