



## Le fichier client : utilité et exemple Excel gratuit

**Qu'est-ce qu'un fichier client, quelle est son utilité ? WikiCréa met à votre disposition un modèle de fichier client Excel à télécharger gratuitement.**

**Définition :** Le fichier client est la liste actualisée des noms, coordonnées et caractéristiques des clients d'une entreprise. Le fichier client peut aussi contenir les informations des clients non encore acquis, ou « prospects ».

Le fichier client est l'un des documents les plus précieux de l'entreprise. Il constitue une partie importante de la **valeur de l'entreprise**.

De nos jours, la plupart des fichiers clients sont informatisés : les fiches clients papier ont cédé la place aux tableurs Excel et aux logiciels spécifiques. Le fichier client est très souvent inclus dans les logiciels de gestion commerciale ou dans les **logiciels de devis-facturation**.

Cet article propose un **modèle de fichier client sur Excel**, gratuit et très simple d'utilisation. Pourquoi s'en priver ?

### Le fichier client : quelle utilité ?

#### Pourquoi créer et mettre à jour un fichier client ?

Tenir un fichier client est une tâche fastidieuse... pourtant cet outil peut se révéler d'une grande aide pour le chef d'entreprise, nous allons le voir.

#### Le fichier client a plusieurs utilités :

1. **Un fichier client permet de s'organiser et de gagner du temps.** Il est le document qui rassemble au même endroit toutes les coordonnées des clients et des prospects. Le fichier

client permet de retrouver rapidement les informations, d'accéder à une adresse e-mail ou à un numéro de téléphone instantanément,

2. **Le fichier client est la mémoire de la relation client.** Le fichier client peut inclure l'historique des achats, des rendez-vous commerciaux, des entretiens téléphoniques ; il peut aussi indiquer les actions prévues ou qui restent à mener.
3. **Le fichier client permet d'analyser sa clientèle et d'en tirer des conclusions sur le plan du positionnement commercial.** L'analyse du fichier client éclaire le chef d'entreprise sur les caractéristiques et le comportement de ses clients. Il est possible, en croisant les données du fichier client, de remarquer des phénomènes de consommation et d'en tirer des conclusions sur le plan commercial. On parle de **CRM** (*customer relationship management*, ou gestion de la relation client).
4. **Enfin, le fichier client est l'outil idéal pour les actions de communication ou les actions commerciales**, par exemple des actions de **fidélisation**. Il est la base idéale pour les publipostages, e-mailings, relances commerciales, carte de fidélité, etc.

Plus qu'utile, le fichier client est indispensable ! Adoptez notre modèle de **fichier client Excel** WikiCréa (plus bas).

## Le fichier client : quel contenu ?

Les **fichiers clients** ne sont pas tous identiques. Leur contenu varie en fonction des besoins de l'entreprise.

**Traditionnellement, un fichier client contient les informations suivantes (liste non exhaustive) :**

- Catégorie de client (nous vous conseillons d'utiliser des couleurs pour distinguer vos clients acquis de vos prospects),
- Nom et prénom,
- Adresse,
- Date de naissance,
- Date de prise de contact,
- Téléphone,
- Site internet,
- E-mail,
- Origine du contact (source),
- Chiffre d'affaires réalisé,
- Historique des commandes,
- Historique des contacts,
- Carte de fidélité : nombre de produits consommés,
- Actions commerciales à mener,
- Autres remarques.

**Bien entendu, un fichier client, pour être exploitable, a besoin d'être mis à jour régulièrement.** Un fichier client efficace est un fichier client vivant !

Voir le modèle de **fichier client Excel** WikiCréa (plus bas, gratuit).

## Le fichier client : quelles obligations légales ?

**Créer, tenir et mettre à jour un fichier client (sur Excel, Word ou autre) implique de**

## respecter certaines obligations :

- déclarer votre fichier auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Toutes les entreprises ne font pas cette démarche ; elle est pourtant importante, notamment en cas d'éventuelle plainte d'un de vos prospects suite à du SPAM,
- à noter que vous n'avez pas le droit de collecter des informations concernant les données « raciales ».

## Le fichier client : quelles sont les entreprises concernées ?

Certains chefs d'entreprise considèrent qu'ils ne sont pas concernés par la création d'un fichier client, sous prétexte que leur activité ne s'y prête pas. Un vendeur sur les marchés aura effectivement du mal à récupérer les coordonnées de tous ses clients du jour !

**Pourtant toute entreprise qui souhaite se développer doit absolument recueillir les données relatives à ses clients**, d'une manière ou d'une autre. Dans le cas où cela serait difficile, il convient de trouver des prétextes ou des moyens détournés pour collecter les données, par exemple :

- demander aux clients d'inscrire leurs coordonnées sur une feuille pour qu'ils puissent recevoir une invitation à un événement,
- inviter à la création d'une carte de fidélité,
- distribuer une carte invitant à se rendre sur la page Facebook de l'entreprise,
- etc.

Voir notre modèle de **fichier client Excel** (ci-dessous).

## Un exemple de fichier client Excel à télécharger gratuitement.

Cliquez ci-après pour télécharger cet exemple modèle de fichier client client sous format Excel (convertible en Pdf) : **fichier client exemple modèle gratuit excel à télécharger**

### *Nos conseils sur Excel :*

- Utilisez la touche de recherche **Ctrl+F** pour retrouver plus rapidement vos données clients, dans le cas où votre fichier serait volumineux,
- Utilisez les **filtres** (dans Excel, positionnez-vous sur les intitulés de colonnes et cliquez sur Données, Filtrer) pour trier vos clients par type, par code postal, etc.

## Un fichier client + facturier Excel (gratuit).

**Cliquez ici** pour accéder à notre **facturier Excel** gratuit et automatique : il permet d'établir devis et factures, sur la base d'un fichier client à compléter. Profitez-en !

## Bonus : un modèle de suivi de trésorerie Excel (gratuit).

**Cliquez ici pour accéder à notre modèle de suivi de trésorerie gratuit.**

## Créez votre entreprise en ligne.

WikiCréa a sélectionné **Legalstart** pour vos formalités de création d'entreprise en ligne. **Pourquoi Legalstart ?** Tout simplement parce qu'il s'agit de l'offre la plus complète et la moins chère du marché. **Cliquez ici pour en savoir plus et débiter vos démarches en ligne.**

Voir aussi nos articles :

- **Comment fidéliser ses clients ?**
- **Comment trouver des clients ?**