

# DERNIER KILOMÈTRE PRISE DE CONTACT

## Conseil 2: comment mes clients peuvent-ils me contacter facilement?

Vous souhaitez livrer à vos clients des produits frais de votre ferme? Voici quelques conseils sur la façon pour vos clients de vous contacter facilement. Nous nous tenons également à votre disposition pour un conseil personnalisé.



Les clients qui veulent acheter une prestation doivent pouvoir contacter le ou la prestataire le plus simplement possible s'ils en ont besoin, qu'ils aient des questions sur le produit ou sur leur commande, ou des questions plus générales. Les conseils ci-dessous vous aideront à optimiser la prise de contact.

### Informations de contact

Ne communiquez à vos clients que les moyens de contact qui leur permettront de vous joindre rapidement et facilement. Indiquez vos coordonnées en ligne, sur votre site Internet, et, hors ligne, dans votre correspondance avec votre clientèle ou dans des brochures.

### Téléphone

Le téléphone reste le moyen le plus courant et le plus simple pour prendre contact. N'oubliez pas que vos clients peuvent vous appeler à tout moment, y compris lorsque vous n'êtes pas au bureau. Nous vous recommandons de définir les heures durant lesquelles vous êtes joignable et de les indiquer dans vos coordonnées. Lorsque vous ne pouvez pas être joint par téléphone, veillez à ce que la personne puisse laisser un message sur votre répondeur (Combox).

### E-mail

Joignez à votre numéro de téléphone une adresse électronique pour la prise de contact. De nombreux clients apprécieront de pouvoir vous contacter par courrier quelle que soit l'heure. L'e-mail présente également des avantages pour vous: vous pouvez traiter les demandes lorsque vous en avez le temps. En cas de prise de contact par écrit, vous disposez en outre du nom et d'autres indications sur la personne qui vous a contacté. Enfin, un compte e-mail peut être généralement créé rapidement et gratuitement. Veillez à avoir une adresse électronique facile à retenir et qui fait référence à votre produit, votre ferme ou votre offre.

## Voici quelques exemples d'adresses électroniques adéquates:

Exemples contenant le nom du produit	Exemples contenant le nom de la ferme
panier-frais@gmail.com endirect-ferme@hotmail.com panier-legumes@bluewin.ch ...	Ferme-ivan@bluewin.ch maraicher-paul@gmail.com ferme-de-manon@msn.com ...

Évitez les adresses trop longues ou compliquées!

### Médias sociaux / Services de messagerie

Vous pouvez également proposer à vos clients de vous contacter en passant par les médias sociaux. Vous pouvez présenter votre ferme et vos produits sur Facebook et Instagram, mais ce n'est pas tout: ces plateformes proposent aussi des possibilités de communiquer simples comme bonjour! Les services de messagerie tels que WhatsApp et Skype seront appelés à jouer un rôle de plus en plus important dans la communication avec la clientèle. Les médias sociaux et les services de messagerie ont ceci d'intéressant que vous recevez les demandes par écrit et pouvez y répondre quand bon vous semble.

### Vous avez d'autres questions?

Si vous avez des questions ou des suggestions, n'hésitez pas à nous contacter!

### La prestation «Distribution de produits régionaux»

Avec la prestation «Distribution de produits régionaux», une nouvelle possibilité de diffusion de vos produits régionaux de saison s'offre à vous en tant que producteur/trice. La Poste, grâce à son réseau logistique dense, prend en charge localement à votre place la distribution directe à vos clients des marchandises commandées. Un service avantageux, écologique et sans intermédiaire.