

# Vente B2B de produits fermiers et de terroir

## Checklist pour des clients satisfaits

Cette checklist vous aide, en tant que producteur fermier ou de terroir, à renforcer vos ventes B2B. Elle est construite du point de vue de vos clients professionnels: quels éléments évaluent-ils tout au long de leur parcours client, et où pouvez-vous faire la différence ?

Vous pouvez l'utiliser directement sur le terrain. Il est toutefois souvent utile de la faire relire par quelqu'un avec un regard extérieur et neuf. De petits ajustements peuvent parfois avoir un impact étonnamment important

Avancez étape par étape, choisissez des améliorations réalistes et indiquez ci-dessous vos priorités.





## RECHERCHER DES INFORMATIONS

Non présent      Entièrement en ordre      Priorité

Le client trouve-t-il facilement des informations spécifiques sur le B2B (en ligne ou ailleurs)?



Répondons-nous toujours à temps aux e-mails et aux questions reçues via les réseaux sociaux?



Ma page de contact est-elle à jour ? Les heures d'ouverture sont-elles correctes et cohérentes?



Est-ce que j'utilise déjà Google My Business?



Les clients peuvent-ils, grâce aux informations en ligne, se faire une image correcte de notre concept et de notre assortiment (photos, informations produits, arguments uniques)?



Dans une optique de portée transfrontalière, le site web est-il multilingue?





# ACHAT

Non présent

Entièrement en ordre

Priorité

Mettons-nous suffisamment nos propres produits en valeur?

Réfléchissons-nous suffisamment à notre assortiment de produits?

Prêtons-nous attention à l'emballage et à la communication autour de nos efforts en matière de durabilité?

Sommes-nous ouverts à une concertation avec les clients concernant leurs demandes B2B spécifiques (emballage, durée de conservation)?

Aidons-nous les clients à découvrir nos produits (p. ex. dégustations, échantillons, fiches produits)?

Les informations concernant l'AFSCA, les allergènes, les prix, etc. sont-elles suffisamment visibles?



Entièrement en  
ordre

Non présent

Priorité

**ACHAT EN LIGNE : notre boutique en ligne est-elle claire et ses fonctionnalités fonctionnent-elles correctement?**

**ACHAT EN LIGNE : le client peut-il effectuer des commandes récurrentes?**

**ACHAT EN LIGNE : les remises par paliers sont-elles visibles?**

**ACHAT EN LIGNE : existe-t-il un accès B2B avec des prix personnalisés?**

**ACHAT EN LIGNE : des créneaux ou plages de livraison sont-ils proposés?**

**Le client a-t-il une vue claire sur l'ensemble du processus d'achat et sur le délai de livraison?**

**Une livraison fluide est-elle garantie?**





## PAIEMENT

Non présent

Entièrement en ordre

Priorité

Sommes-nous en mesure de fournir systématiquement un décompte ou une facture claire?



Avons-nous une politique claire concernant les demandes B2B liées aux prix, conditions, fiches techniques et options de livraison?



## REFLECTION

Non présent

Entièrement en ordre

Priorité

Prétons-nous attention à l'expérience client et à leurs retours?



Faisons-nous des efforts en matière de fidélisation, par exemple en abordant les clients en magasin et en les maintenant proactivement engagés via des mailings ciblés?





## Plus de conseils et d'informations?

- [Consultez alors cette présentation](#)