3 Exploiter les informations du fichier clients

D *Je vous confie le fichier clients (extrait en document 3) à utiliser pour envoyer des messages personnalisés à nos clientes afin de les informer de la promotion. Toutes les clientes du fichier possèdent soit la carte Zen Argent (proposée pour tout achat), soit la carte Zen Or (délivrée à partir de 4 passages en caisse). Je vous conseille de sélectionner les clientes ayant effectué un achat depuis moins de 3 mois (nous sommes le 15/01/N). Vous surlignerez en vert les clientes à informer de la promotion, en jaune celles à qui nous enverrons en plus le bon cadeau.*

Document 3

Clients	Adresse	Téléphone	Adresse mail	Date du dernier achat	Moyen de contact à privilégier	Carte de fidélité
Mme Durand Annie	23 avenue Julien 63000 Clermont-Ferrand	04 15 33 25 42		24/09/N-1	Téléphone	Argent
Mme Jolivet Virginie	53 avenue de Riom 63430 Pont-du-Château	06 35 26 95 48	Virginie.jolivet @orange.fr	21/10/N-1	Mail	Argent
Mme Giraud Marion	52 rue Chamfleuri 63100 Clermont-Ferrand	06 59 26 25 96		05/01/N	Téléphone	Or
Mme Martin Séverine	24 boulevard des Prés 63200 Riom		Severine.Martin63 @sfr.fr	05/11/N-1	Mail	Or
Mme Gilles Odile	1 rue des Coquelicots 63500 Issoire	06 89 56 23 56		03/04/N-1	Téléphone	Argent
Mme Samir Fatima	57 rue du Verger fleuri 63200 Riom		Samir.Fatima@free.fr	02/12/N-1	Mail	Or

1 **Quelles actions de communication hors média pouvez-vous réaliser avec le fichier clients ?**

.....

2 **Pourquoi ce fichier doit-il être mis à jour régulièrement ?**

.....

E *Une cliente à la caisse du magasin :*
« Je veux bien souscrire une carte de fidélité mais j'ai peur que mes données personnelles soient utilisées par une autre enseigne. »

À l'aide du document 4, vous lui répondez :

.....

.....

.....

Document 4

La loi « Informatique et libertés » reconnaît aux citoyens des droits spécifiques pour préserver leur vie privée et leurs libertés dans un monde numérique. Il est interdit d'utiliser l'adresse de courrier électronique d'une personne physique à des fins de prospection commerciale sans avoir préalablement obtenu son consentement et sans offrir une faculté de désinscription.

– **Droit à l'information :** toute personne a le droit de savoir dans quels fichiers elle est recensée.

– **Droit d'accès :** toute personne a le droit d'interroger le responsable d'un fichier pour savoir s'il détient des informations sur elle.

– **Droit de rectification :** toute personne peut rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou effacer des informations.

– **Droit d'opposition :** toute personne peut s'opposer pour des motifs légitimes à figurer dans un fichier.

© NATHAN - La photocopie non autorisée est un délit.