

act!

8 bonnes raisons d'utiliser un CRM
pour une PME

sw!ftpage™

Résumé Analytique :

En tant que PME, l'utilisation d'une solution CRM présente de multiples avantages. En premier lieu, elle vous permettra d'accroître votre productivité grâce à une meilleure organisation, et à l'utilisation d'un seul logiciel auquel sont directement intégrés les emails. En second lieu, avec une solution CRM, vous bénéficierez d'une vue d'ensemble de tous vos contacts, et d'une vision globale de l'ensemble de vos ventes. Enfin, elle vous permettra également d'améliorer votre communication en interne grâce à un meilleur partage et accessibilité des informations, et à une isolation moindre des forces de vente présentes sur le terrain, le tout pour un coût adapté à votre budget et à vos besoins.

Sommaire :

1. Gagner du temps en étant mieux organisé
2. Travailler avec un seul logiciel
3. Obtenir une solution email intégrée
4. Accéder facilement aux informations de l'ensemble de vos contacts
5. Obtenir une vision globale de l'ensemble de vos ventes et de vos prospects
6. Partager facilement des informations avec vos collègues
7. Valoriser vos vendeurs sur le terrain
8. Rentabiliser rapidement son investissement

La majorité des chefs d'entreprise s'accordent sur le fait que le succès d'une PME dépend en grande partie de ses relations avec ses clients, passées, présents et futurs. En analysant ces relations, on obtient une multitude de données de grande valeur, et absolument cruciales à l'amélioration de la rentabilité de l'entreprise et à la définition de ses stratégies futures. Cependant, la collecte, l'organisation et l'analyse de ces données peut se révéler difficile, c'est donc ici qu'intervient la solution CRM.

Une solution CRM (de l'anglais Customer Relationship Management, qu'on traduit en français par Gestion de la Relation Client) a pour objectif d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et prospects. C'est un outil structurant qui permet aux entreprises de mieux comprendre leurs clients et prospects afin d'adapter et de personnaliser leurs produits et services. Il permet d'augmenter l'individualisation de la relation client tout en diminuant le temps passé à gérer cette relation.

Vous souhaitez en savoir davantage ? Retrouvez sans plus attendre les 8 avantages à l'utilisation d'une solution CRM pour une PME.

1 Gagner du temps en étant mieux organisé

Vous avez fréquemment l'impression d'être submergé par votre liste de tâches à accomplir, et de ne plus savoir où donner de la tête ? Vous avez la sensation de consacrer la majorité de votre temps à effectuer les mêmes processus répétitifs ? Vous souhaitez revoir votre mode d'organisation mais ne savez pas par où commencer ?

Une organisation défaillante peut être un souci pour n'importe quelle équipe. L'utilisation d'une solution CRM vous permettra d'être organisé, et de le rester bien plus facilement. En effet, une solution CRM aidera votre équipe à prioriser ses tâches et ses responsabilités, tout en vous offrant une visibilité et un historique complet de l'ensemble des tâches effectuées jusque-là lors d'une relation avec un client ou un prospect.

Vous serez également en mesure d'implémenter facilement l'automatisation de certains processus tels que l'envoi d'un email de bienvenue pour tout nouveau client, ou la création de rappels, notamment lors de la phase de relance d'un prospect.

Etre mieux organisé signifie finalement pouvoir limiter au maximum la perte de temps que représente ces nombreuses petites tâches répétitives et ainsi améliorer votre productivité et obtenir davantage de temps pour vous concentrer sur ce qui est réellement essentiel : vos clients.

2 Travailler avec un seul logiciel

Vous êtes fatigués de devoir jongler entre des dizaines de logiciels ? Vous avez le plus grand mal à localiser une donnée rapidement lorsque vous en avez besoin ?

L'un des avantages indéniable d'une solution CRM est le fait de disposer de l'ensemble de vos informations sur une seule et même plateforme, ce qui vous permettra de pouvoir accéder facilement et rapidement aux données que vous cherchez, à l'instant où vous en avez besoin. Avec une solution CRM, vous n'aurez plus jamais besoin de fouiller frénétiquement vos dossiers papiers, Outlook, vos fichiers Word et vos classeurs Excel dans le but de mettre la main sur une donnée spécifique ! Vous pourrez ainsi envoyer vos emails directement de l'interface du logiciel CRM et ainsi enregistrer automatiquement l'ensemble de vos interactions avec un client ou prospect. Toutes les informations relatives à ce client, y compris l'historique complet de vos conversations, se trouvera donc stocké de manière sûre et permanente au sein d'un seul et unique logiciel.

Votre solution CRM fait également office de calendrier et de gestionnaire de tâches : elle vous aidera non seulement à garder une trace de toutes vos tâches et tous vos événements, mais vous permettra également de les relier au client ou au prospect approprié. Bien sûr, il existe déjà de nombreux calendriers intégrant une partie gestion des tâches présents sur le marché, mais une solution CRM va bien au-delà de la simple gestion des tâches en associant chaque tâche et événements au prospect, contact, vente ou encore entreprise concernée, afin de former un ensemble cohérent et compréhensible.

3 Obtenir une solution email intégrée

Vous en avez assez de devoir effectuer des allers-retours permanents entre votre client de messagerie, et vos bases de données clients ? Vous êtes à la recherche d'une solution pour gérer l'ensemble de vos campagnes d'emailing, qu'elles aient pour objectif fidélisation ou bien prospection ?

Opter pour une solution CRM comprenant une solution email intégrée vous permettra de mettre fin aux aléas du suivi client et de pouvoir créer et envoyer vos campagnes directement du logiciel, sans plus avoir besoin de passer par Outlook ou un autre client de messagerie. Vous disposerez ainsi directement dans l'interface du logiciel de toutes les informations relatives à vos clients.

C'est ainsi une solution idéale pour pouvoir concevoir facilement des campagnes professionnelles et pertinentes afin de communiquer le bon message au bon moment à vos clients et prospects. Vous pourrez créer des listes de contacts personnalisées et cibler un segment de votre clientèle en particulier (comme par exemple tous vos clients résidant en région parisienne), ou encore des campagnes automatisées afin de fidéliser votre clientèle existante. Enfin, la solution CRM avec email intégré est également un excellent moyen de gestion de vos campagnes de prospection, qui peuvent être automatisées très facilement.

4 Accéder facilement aux informations de l'ensemble de vos contacts

Vous avez besoin d'obtenir une vision globale de votre clientèle ? Vous souhaitez bénéficier d'un historique complet facilement accessible pour chacun de vos contacts ?

Travailler dans la vente signifie jongler avec des dizaines de clients et de prospects chaque jour. Avec autant de contacts, il est essentiel d'avoir toutes les informations nécessaires à portée de main lorsque vous communiquez avec eux. Une solution CRM fournit une vue complète de l'ensemble de vos clients actuels et potentiels. Ainsi, au sein du logiciel, votre équipe de vente est en mesure de créer un profil complet pour chacun de vos clients et prospects, comprenant bien sûr l'ensemble de ses informations de contact (email, numéro de téléphone, adresse...).

Un CRM permettra donc de conserver toutes ces conversations passées en un seul et même endroit, afin de voir facilement et rapidement comment votre relation a évolué. Terminées les confusions concernant la raison pour laquelle un client en particulier est contrarié – vous pouvez désormais accéder en un clin d'œil à l'historique des communications entre ce client et votre entreprise. Il est ainsi très simple d'obtenir une excellente compréhension globale de vos clients, ce qui vous permettra de leur fournir des prestations de meilleure qualité, d'améliorer votre service client, mais aussi d'apprendre de vos erreurs et de progresser en permanence en tant qu'entreprise.

Diane Kay, directrice des ventes et du marketing du club de la salle de sports Reebok Sports Club à Londres utilise la solution CRM Act! pour gérer la relation du club avec chacun de ses 8000 abonnés, mais aussi de ses prospects : *"Nous l'utilisons pour tenir un registre détaillé de tous nos contacts, ce qui signifie que nous pouvons construire une relation aussi réactive que possible. Donc, si quelqu'un n'est pas à prêt à s'inscrire à un instant T, nous sommes en mesure de le recontacter quand il l'est, ou de le supprimer de notre liste complètement. "*

5 Obtenir une vision globale de l'ensemble de vos ventes et de vos prospects

Vous êtes à la recherche d'une plateforme pouvant vous offrir une vue d'ensemble de votre entreprise ? Vous souhaitez créer facilement des rapports personnalisés ?

On le sait, bénéficier de données précises et fiables sur l'ensemble de vos ventes est absolument essentiel à la croissance de votre entreprise et à son succès. Une solution CRM vous permettra d'obtenir des données instantanées sur des dizaines d'aspects de votre entreprise, sans que vous n'ayez à faire quoi que ce soit. Vous pourrez même créer des rapports personnalisés en fonction de vos besoins et des indicateurs que vous souhaitez spécifiquement suivre.

En effet, toutes les différentes informations recueillies chaque jour à partir des différents canaux seront collectées au sein du système CRM. Plus votre entreprise se développe, et plus il est important de garder une trace de tout ce qui s'y passe. Toutes les données concernant votre entreprise étant recueillies, stockées et analysées en permanence par la solution CRM, vous pourrez vérifier en un clin d'œil à tout moment si votre objectif de ventes sera atteint ce mois-ci, ou bien quelles sont vos opportunités de vente les plus intéressantes.

Maurice Snowdon, gérant de la maison d'édition Limefresh, confirme ainsi que l'utilisation d'une solution CRM a été essentiel au développement de son entreprise : « *Utiliser Act! nous permet de mieux appréhender notre chiffre d'affaires en nous permettant de mesurer l'importance de chaque opportunité.* » L'utilisation de la solution Act ! a permis à Limefresh de passer du statut de start-up à une entreprise de 25 employés, avec un portfolio de 4 magazines récurrents.

6 Partager facilement des informations avec vos collègues

Vous souhaitez obtenir une interface sur laquelle l'ensemble de votre entreprise sera en mesure de communiquer et de partager des informations facilement ? Vous êtes à la recherche d'une solution permettant la centralisation de vos données, accessible à l'ensemble de vos employés ?

La communication au sein d'une entreprise est essentielle, particulièrement en termes de gestion de la clientèle. Les confusions et les erreurs sont fréquentes lorsque la communication est mauvaise entre les différents départements, ou bien lorsque des informations spécifiques ne sont en possession que d'un individu en particulier.

Une solution CRM est un excellent moyen de faciliter et d'améliorer la communication entre la force de vente et la gestion des ventes, mais également entre le reste des services. En effet, la technologie CRM permet aux individus de partager rapidement des informations sur les ventes qui sont actuellement en cours. A court terme, cela peut permettre l'améliorer l'efficacité du cycle de vente en plaçant véritablement le client au cœur de votre entreprise. A long terme, c'est une excellente opportunité de développement des ventes.

7 Valoriser vos vendeurs sur le terrain

Votre force de vente sur le terrain a tendance à se sentir isolée du reste de l'entreprise ? La circulation des informations est parfois difficile en interne ?

Il existe souvent un important clivage entre les vendeurs présents directement sur le terrain, et les responsables des ventes en interne. Comme nous venons de l'évoquer, ceci est principalement dû à un

manque de communication, et à une mauvaise circulation des informations. L'utilisation d'une solution CRM résout ce problème en permettant l'envoi d'informations à la direction après chaque appel ou rencontre, plutôt que de devoir fournir des rapports quotidiens et hebdomadaires. Cela réduit ainsi le temps de réponse de la direction et permet la mise en place d'une équipe plus alerte.

Avoir accès à la version mobile d'une solution CRM permettra également d'améliorer la réactivité de votre force de vente présente sur le terrain, qui n'aura plus besoin d'attendre d'être de retour au bureau pour envoyer un email de suivi ou conclure un partenariat après un rendez-vous.

Rentabiliser rapidement son investissement

Enfin, vous êtes convaincus des avantages d'une solution CRM, mais n'êtes pas certains d'en avoir les moyens ?

Il est vrai que l'implémentation d'une solution CRM représente un coût, mais ce coût est extrêmement variable: il existe une multitude de solutions CRM sur le marché, prenez le temps de choisir celle qui correspondra à vos besoins et à votre budget.

Bien davantage qu'un simple coût, une solution CRM doit être envisagée comme un investissement qui sera rapidement rentabilisé de par les économies qu'il permettra à votre entreprise de réaliser, en fournissant à votre équipe de vente les outils dont elle a besoin afin d'augmenter sa précision, son efficacité et sa productivité. Ceci diminuera ainsi efficacement les pertes de temps et aura pour effet de réduire vos coûts et vous faire réaliser des économies.



À propos de Swiftpage

Swiftpage met son expertise au service des utilisateurs, PME et forces de vente mobiles, afin de leur donner les moyens de gérer leurs interactions commerciales, de mieux communiquer avec leurs clients et de réaliser toujours plus de ventes.

À propos d'Act!

Act! est le numéro 1 des solutions de gestion des contacts, utilisé avec confiance par les petites entreprises, les start-ups et les équipes commerciales du monde entier. Act! vous permet de vous organiser de manière pertinente et de mener des campagnes de marketing adaptées qui vous aideront à réaliser des ventes et à faire prospérer votre entreprise.

Vous souhaitez en savoir plus sur Act! ou discuter de vos besoins avec un représentant commercial ? Appelez-nous au 09 75 18 23 09 (France) ou au 078 483 840 (Belgique).



Swiftpage International Limited,
Ground Floor, Q15,
Quorum Business Park,
Benton Lane,
Newcastle upon Tyne,
NE12 8BU

France : 09 75 18 23 00
Belgique : 078 483 840

Service commercial :
vente@swiftpage.com

Assistance technique :
support-france@swiftpage.com

Partenaires :
partenaires-france@swiftpage.com