

&

NUMÉRIQUE COMMERCE

Avec

Anthony Body

de



ExtrabAt
L'Application de gestion

Organisateurs



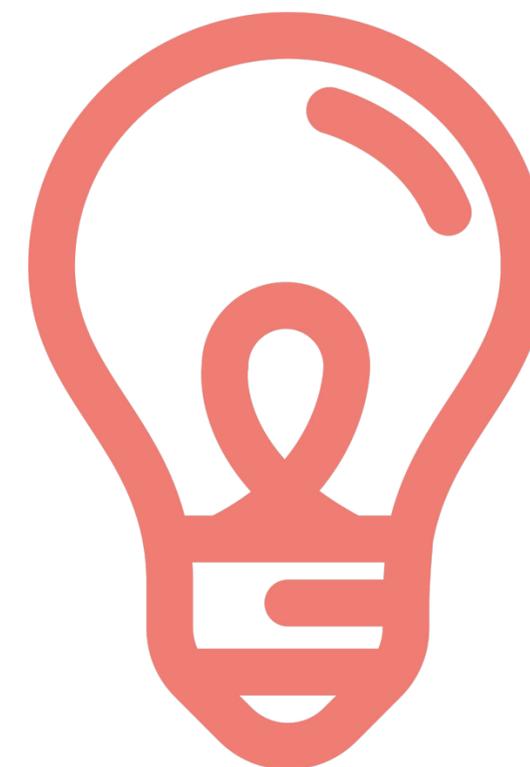
EUREKATECH



Pourquoi ce livret digital ?

Pour vous présenter la **gestion de la relation client**, aussi appelé **CRM** (*customer relationship management*).

Au travers de différents exemples du quotidien, vous pourrez prendre en compte la **valeur ajoutée** des **outils professionnels de gestion** de la relation client.



Gestion de la relation client



La **gestion de la relation client** (GRC), ou gestion des relations avec la clientèle, est l'ensemble des **outils et techniques** destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.

** Source : Wikipédia*



Enregistrer vos prospects et clients

Quelques conseils

- ❑ Disposer d'une **fiche contact unique** pour chaque client ;
- ❑ Avoir un **carnet de contacts centralisé** et mutualisé ;
- ❑ **Qualifier au maximum vos contacts** (fonction, secteur d'activité, besoins...).

Une **base de données clients et prospects** est indispensable dans la création d'une relation client. Les outils de gestion de relation donneront de la **valeur à votre entreprise**, ainsi que de la **reconnaissance à vos clients**.

Avantages des outils CRM



Gestion de base de données clients

- ❑ **Carnet de contacts centralisé** (avoir un seul carnet d'adresse centralisé et mutualisé : celui de l'entreprise) ;
- ❑ **Création automatique des fiches contact** ;
- ❑ **Qualification des contacts** (compléter le maximum de rubriques pour personnaliser chaque contact) ;
- ❑ **Sélections personnalisables** ;
- ❑ **Gestion des doublons** ;
- ❑ **Moteur de recherches.**



Confirmer vos rendez-vous

Quelques conseils

- ❑ Envoyer un mail (ou sms) pour confirmer le rendez-vous ;
- ❑ Communiquer un maximum d'informations (jour et heure du rendez-vous, adresse, numéro de téléphone à contacter en cas de problème...).



Pour professionnaliser les liens que vous entretenez avec vos clients, il est nécessaire que vous **confirmiez les rendez-vous pris avec eux**. Cette démarche vous permettra de **créer du lien** et de montrer que vous leur **portez de l'attention**.

Avantages des outils CRM



Gestion des rendez-vous

- ❑ Gestion des plannings ;
- ❑ Gestion des rendez-vous et confirmations ;
- ❑ Suivi du processus de livraison et historique des **statuts** d'un rendez-vous ;
- ❑ Faciliter l'accès à l'information sur les besoins des clients.



En savoir plus ICI



Libérer sa charge mentale

Quelques conseils

- Déléguer** une partie de vos responsabilités ;
- Apprendre à faire confiance** aux autres ;
- Simplifier la hiérarchie** dans votre entreprise ;
- Centraliser et **partager l'information**.

En tant que chef d'entreprise, vous avez une **multitude de tâches à manager** (gestion d'entreprise, commerce, relationnel, marketing...). Pour travailler plus confortablement et **libérer votre esprit**, vous devez apprendre à **transmettre votre savoir** et **déléguer vos missions**.

Avantages des outils CRM



Libérer sa charge mentale

- ❑ Notifications commerciales ;
- ❑ Automatisation de la prospection téléphonique ;
- ❑ Gestion des plannings.



Quelques conseils

- ❑ Disposer d'un terminal portable ;
- ❑ Avoir une bonne connexion internet ;
- ❑ Accéder à l'ensemble des données de l'entreprise ;
- ❑ Avoir un poste de travail adapté.

Les outils et informations relatives à votre entreprise doivent **être accessibles à tout moment, de n'importe où**, et à partir de n'importe quel outil (Smartphone ou tablette, PC ou Mac).

Éviter la ressaisie

Avantages



- ❑ Raccorder vos outils de gestion ;
- ❑ Éviter la ressaisie d'informations ;

Dans de nombreux cas, le premier réflexe que nous avons quand nous avons une **demande entrante** est de **prendre des notes sur papier**. Pour **éviter de perdre du temps** et de **faire des erreurs dans la ressaisie** (dans 7% des cas) de l'information, les outils CRM centralisent vos informations.



6

Avoir les bons outils

Avantages



- ❑ **Travailler par anticipation** plutôt que par réaction ;
- ❑ **Progresser** grâce à des outils de mesure.

En tant que professionnel reconnu, on vient vous voir pour votre **professionnalisme**. Vos **outils se doivent donc d'être à la hauteur de votre travail**.

7

Transmission de l'entreprise

Avantages



- ❑ **Améliorer l'image de marque** de l'entreprise
- ❑ Outil durable et flexible pour soutenir la croissance

Dans l'objectif de céder ou vendre votre entreprise, il est fortement conseillé d'utiliser un CRM. Le futur acquéreur favorisera l'entreprise ayant les meilleurs outils, et cela passe par celui de la gestion de la relation client.



Quelques conseils

- ❑ Pensez à faire régulièrement des campagnes d'e-mailing ou sms afin de mettre en valeur un produit en service ou faire découvrir un nouveau produit.
- ❑ Cela peut également vous servir pour des promotions, des soldes, des fins de produits.

Exemple :

Si vous avez un produit qui a une durée de vie déterminée et qu'il faut le changer tous les deux ans, le CRM pourra automatiquement envoyé un message au client lui annonçant qu'il faudra bientôt le remplacer.



Avantages



- ❑ **Créer du lien** avec vos clients ;
- ❑ **Stocker plus d'informations** qu'un code barre classique ;
- ❑ **Naviguer sur internet**
 - Consulter le site de l'entreprise
 - Visionner des vidéos en ligne
 - Se connecter à une borne Wi-Fi.



Le **QR code** (*Quick Response Code*) est un type de **code-barres**. Le contenu de celui-ci peut être décodé par un lecteur de code-barres, un smartphone, ou encore une webcam.



En conclusion



Vous l'aurez compris, piloter l'activité commerciale d'une entreprise avec un tableur (type Excel) n'est pas l'idéal. Avoir un CRM, c'est-à-dire un logiciel qui pilote la vie des clients au sein de l'entreprise, est alors stratégique.



&

NUMÉRIQUE COMMERCE

Avec

Anthony Body

de



ExtrabAt
L'Application de gestion

Organisateurs



EUREKATECH

