

2022

Bien comprendre le CRM pour gagner du temps et des clients



Alexandra Faure

DigitandCo

08/05/2022

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : POURQUOI AVOIR UN CRM EN ENTREPRISE ?	2
1 - Qu'est-ce qu'un CRM ?.....	2
2 - Pourquoi avoir un CRM ?.....	3
Simplifier l'organisation de votre entreprise	3
Améliorer l'efficacité de vos collaborateurs	4
Analyser les données clients	5
Améliorer la communication	6
Créer un avantage concurrentiel	7
3 - Quels sont les déclencheurs d'un CRM ?.....	8
Je saisis la même information plusieurs fois	8
J'utilise des fichiers Excel	9
Je manque de visibilité sur ma gestion commerciale	10
Je n'ai pas d'accès en mobilité	10
Ma communication n'est pas ciblée	11
CHAPITRE 2 : COMMENT CHOISIR UN CRM EN ENTREPRISE ?	12
1 - Identifier les tâches quotidiennes de chacun.....	12
2 - Votre CRM doit être SMACS.....	13
CONCLUSION	14
CONTACT	15

CHAPITRE 1 : POURQUOI AVOIR UN CRM EN ENTREPRISE ?

1 - Qu'est-ce qu'un CRM ?



Un CRM ou Customer Relationship Management, est un logiciel de gestion d'entreprise. Il sert à mieux suivre sa relation client. La fonction d'un outil CRM est simple : gérer vos informations clients et les rassembler dans un seul et même endroit.

Vous pouvez également consulter les coordonnées de vos prospects et clients, leur envoyer un message de suivi, gérer vos tâches et suivre votre performance.

Le CRM vous fait gagner du temps, renforce votre efficacité commerciale, booste vos ventes et améliore la précision de vos prévisions.

Les objectifs d'un CRM sont multiples :

- Assurer un meilleur service aux clients
- Développer les ventes
- Organiser la vie de l'entreprise
- Fournir des indicateurs financiers et de performances

2 - Pourquoi avoir un CRM ?



Un système CRM est fonctionnel, efficace et sert utilement les entreprises dans divers cas.

Le CRM donne accès aux informations clients telles que les historiques de commandes, le chiffre d'affaires réalisé puis d'une façon générale, à des données actualisées qui vous permettent d'en savoir plus sur vos clients.

Il peut également vous aider à organiser d'autres aspects de votre entreprise tels que les ventes et le marketing. Il peut en réalité s'intégrer à tous les services et suivre les données des commandes fournisseurs, du service client, des chantiers et du SAV.

Simplifier l'organisation de votre entreprise



Tout d'abord, le **CRM** est un outil **complet, organisationnel et simplifié**. Les TPE ou PME n'ont pas forcément besoin d'un système puissant, complexe, difficile à maintenir et difficile à appréhender.

Il doit permettre à l'entreprise :

- **D'optimiser le travail des collaborateurs** avec un outil ergonomique et intuitif ;
- **D'éviter de cloisonner les informations clients** en centralisant toute la relation commerciale avec des autorisations utilisateurs différentes ;
- **De disposer d'une gestion commerciale sécurisée et centralisée** : devis, commandes, factures pour maîtriser en temps réel le CA réalisé et à venir ;
- **D'intégrer d'autres fonctionnalités diverses et variées** telles que agenda, planning, suivie des RDV, gestion des achats, marketing ...

Améliorer l'efficacité de vos collaborateurs



Le CRM permet de gagner 8,71 dollars pour chaque dollar dépensé. (Nucleusresearch)

Consacrer du temps à des tâches administratives est parfois complexe et prend énormément de temps. Pour **améliorer la productivité de vos collaborateurs**, le CRM peut alors être d'une grande aide.

La première adaptation qu'il faut prendre en compte avec un CRM est **l'optimisation des tâches des collaborateurs**. En effet, il sera possible de s'occuper en priorité des demandes clients diminuant le temps de travail sur des dossiers administratifs chronophages avec peu de valeurs ajoutées.

La seconde adaptation importante est **d'éviter le stockage sur différents services ou plateformes**, où vous risquez de perdre du temps à agréger les données.

Troisièmement, **centraliser les données et coordonnées des contacts pour mieux les utiliser**.

Enfin, le CRM doit aussi **faciliter l'export des données par vos collaborateurs autorisés et vous-même.**

Il permet donc d'instaurer de nouveaux processus organisationnels au sein de vos équipes et de votre entreprise.

Analyser les données clients

Le CRM permet **d'identifier et d'ajouter de nouveaux contacts facilement.** Il vous suffit de mettre simplement les coordonnées utiles et nécessaires. Ces contacts seront vos prochains clients.

Il vous sera également possible de **qualifier vos contacts avec une fiche de contact et des questionnaires complémentaires**, qui vous sont propres : échéances du projet, budget, sources du contact ...

Aussi, vous pourrez **qualifier vos contacts en les segmentant** : prospects, clients ...

Un contact froid n'a pas la même valeur qu'un client !



Cet outil vous permettra d'exploiter vos données avec efficacité pour arriver à fidéliser vos clients.

La fidélisation client joue un rôle majeur pour développer ses ventes, augmenter le chiffre d'affaires et ses parts de marché.

Prospecter et gagner un client coûte 6 fois plus cher que de fidéliser un client et de continuer à lui vendre vos produits ou services.

Améliorer la communication



Avec la multiplication des canaux et des points de contact, les entreprises doivent pouvoir **communiquer à grande échelle pour fidéliser leurs clients** : le contact par E-mail est encore aujourd'hui l'un des outils de marketing et de vente les plus performants.

Votre entreprise doit, également, pouvoir **établir des campagnes d'e-mailing par segment** : le message n'est pas le même si c'est un prospect ou un client.

Pour vous faire gagner du temps et favoriser votre réussite, le CRM **facilitera les interactions avec le client**.

Envoyer un e-mail ou SMS directement via votre CRM. Il s'intègre donc parfaitement aux comptes de messagerie.

Les réseaux sociaux constituent un autre aspect essentiel de la communication dans le but de faire du business. Le CRM doit permettre de créer des audiences personnalisées pour que vos publicités aient plus d'impact.

Créer un avantage concurrentiel



De nos jours, la **concurrence est rude** et chacun cherche à prendre l'avantage.

Remporter un client revient à l'entreprise qui est la plus organisée et la mieux informée grâce à un CRM.

Dans certains domaines, les sociétés ont du mal à se différencier et à devancer la concurrence.

Là encore, le CRM vous aide également à **analyser vos performances**, à identifier les éléments qui fonctionnent afin que vous puissiez continuellement améliorer vos argumentaires et communiquer efficacement avec les prospects et clients.

Il est également, possible d'**anticiper l'activité** : identifier le portefeuille de devis, les commandes signées, le chiffre d'affaires réalisé dans tableau de bord disponible en temps réel.

91% des sociétés avec plus de 11 employés utilisent un CRM ([Algoworks](#))

3 - Quels sont les déclencheurs d'un CRM ?



Nous allons voir dans cette partie, quels sont les différents leviers qui justifient l'importance d'un CRM dans votre quotidien.

En effet, un CRM vous permet de gagner du temps à tout moment de votre journée.

Je saisis la même information plusieurs fois

OUI	NON
-----	-----

En clair, c'est souvent le cas des petites structures, elles utilisent plusieurs logiciels, fichiers Excel ou encore des fichiers Word afin de traiter les différents éléments de leur business.

Ressaisir l'information est un problème général qui nécessite d'être pris en compte. On dit souvent qu'« une minute n'est pas forcément grand-chose dans la totalité des tâches quotidiennes ».

Nous allons vous faire ouvrir les yeux !

Si nous prenons en compte un client, et que vous perdez trente secondes à saisir l'information une première fois, puis trente seconde la deuxième fois vous aurez passé une minute à saisir la même information.

Le CRM est un moyen de centraliser toute l'information afin d'éviter aux différents services de votre société de ressaisir une information des dizaines de fois. Il vous permettra donc d'optimiser et gagner du temps.

J'utilise des fichiers Excel

OUI	NON
-----	-----

Cette pratique est interdite depuis le 01/01/2018 ([art 88 de la loi N°2015-1785 du 29 décembre 2015 de finances pour 2016](#)) et ([article 286 du code général des impôts, modifié par l'article 105 de la loi N°2017-1837 du 30 décembre 2017 pour 2018](#)).

Voici les limites d'un fichier Excel :

- Il n'est pas interactif
- Interface limitée
- Excel n'est pas non plus un outil collaboratif. Vous perdez donc du temps à attendre que la personne présente sur le fichier finisse de rentrer les éléments.
- Difficile de stocker des pièces jointes
- Il n'est pas sécurisé
- Nécessité d'avoir une maîtrise d'Excel avancée pour l'analyse de donnée
- Limite d'interaction avec d'autres outils
- Ressaisie des données obligatoires



Afin de remplacer ces types de fichiers de nombreux logiciels ont été créés pour vous permettre de **mieux gérer vos fichiers**.

Je manque de visibilité sur ma gestion commerciale

OUI	NON
-----	-----

De nombreuses sociétés n'ont pas une totale visibilité sur leur gestion commerciale. Elles ne voient pas clairement où elles en sont !

Pour une performance commerciale, il est indispensable de mettre en place des tableaux de bord.

Grâce à votre CRM, vous pourrez observer simplement les évolutions de vos ventes, le chiffre d'affaires réalisé, les différentes interventions prévues, celles réalisées, vos commandes facturées et celles non facturées, les délais de transformation des devis, le taux de transformation des devis, les répartitions des ventes par activités ...

Une infinité de leviers vous permettant d'avoir une vue claire de l'ensemble de la situation de votre gestion.

Je n'ai pas d'accès en mobilité

OUI	NON
-----	-----

Pouvoir travailler avec une connexion Wifi et dans des locaux c'est bien. Mais qu'en est-il des personnes qui sont en déplacement chez le client, sur un salon professionnel ou encore à la maison ?

Les techniciens et commerciaux se retrouvent souvent confrontés à un manque de connexion ou alors à une absence totale d'accès à leurs logiciels sur leurs smartphones ou leurs tablettes.

Certains logiciels sont également disponibles seulement sur PC ou ne prennent pas en compte l'arrivée fulgurante des smartphones IOS ou Android.



Par exemple, en mobilité une application couplée à votre CRM, vous permet de :

- Vous rendre chez votre client sans ressaisir l'adresse sur votre GPS,
- Prévenir le client de l'heure d'arrivée avec un simple SMS,
- Disposer facilement des coordonnées de votre client,
- Et accéder à ses documents commerciaux : devis ou factures,
- Réaliser un compte-rendu écrit ou oral transmis directement au bureau,
- Rendre compte de la fin d'une intervention,
- Prendre des photos et les envoyer directement dans le répertoire client.

Cette simplicité est un atout important qu'il ne faut pas négliger car le gain de temps est conséquent même sans connexion !

Ma communication n'est pas ciblée

OUI	NON
-----	-----

Mes contacts n'ont pas tous la même valeur : prospects, clients ou prescripteurs !

Un CRM vous servira à envoyer des newsletters, qui est un email à vocation commerciale.

Il vous permettra aussi d'envoyer des messages automatisés qu'ils soient des messages de bienvenue, de confirmation de rendez-vous ou alors des publicités.

Aussi il vous permettra d'envoyer des SMS directement depuis votre CRM pour confirmer un RDV.

Écrire des courriers prédéfinis et les dupliquer lors des prochains RDV sont encore des options possibles de votre CRM.

Pour vous permettre de faire de manière centralisée toutes ces activités en quelques instants, tous ces outils doivent être inclus dans votre CRM.

Si vous avez répondu « oui » à au moins une de ces affirmations alors le CRM est nécessaire à votre activité !

CHAPITRE 2 : COMMENT CHOISIR UN CRM EN ENTREPRISE ?

1 - Identifier les tâches quotidiennes de chacun

Pour choisir le bon CRM, vous devez identifier les tâches journalières de chacun (commercial(e), technicien(ne), assistant(e)) et repérer les dysfonctionnements au sein de votre société : ressaisies d'informations, manques d'informations, pertes de temps...

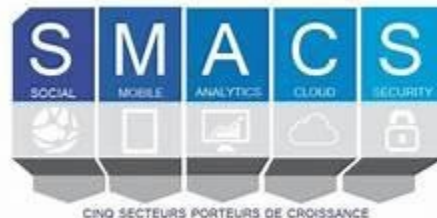
Une fois les améliorations à apporter identifiées et les tâches définies, vous saurez désormais quel logiciel choisir afin d'économiser du temps au sein de votre structure.

L'objectif est bien de gagner du temps !

Technicien		Commercial	
Prendre ses RDV journées		Planning, reprise de RDV	
Va sur ses RDV	Optimiser son temps	Qualifier ses contacts	
Interventions		Vérifier son agenda	
Rends compte de l'intervention		Surveiller les devis en cours	
Fait signer le client		Lecture de ses mails	
Récupérer le règlement du client		Rendre des comptes à son boss	N'aime pas
Passe au bureau		Suivi des clients signés	
		Faire des devis	
S'organise, prépare le chantier		Participer à des événements, foires, salons	
		Va à ses RDV	
		Suivi des leads MQS → SQS	

Exemple de tableau pour lister les tâches

2 - Votre CRM doit être SMACS



L'acronyme SMACS est un indicateur précieux pour mesurer la pertinence de votre transformation digitale et des outils associés :

- SOCIAL : partager les informations utiles et échanger avec vos collaborateurs ;
- MOBILITY : accessibilité de partout : « Anytime, Anywhere, Anydevice and Anycontent » ;
- ANALYTIC : Des statistiques à votre disposition, des exports possibles voire de l'intelligence artificielle ;
- CLOUD : Un outil de collaboration avec un accès à tous les services et partout où je me trouve avec des données sécurisées ;

En 2008, seulement 12% des utilisateurs préféraient les CRM en Saas. Aujourd'hui, plus de 88% préfèrent les CRM en Saas. (Softwareadvice)

- SECURITY : Un accès sécurisé, la confidentialité des données, un profil utilisateur et un taux de disponibilité proche de 99,999 (5mins d'indisponibilité par an).

CONCLUSION

Choisir un CRM n'est pas chose facile.

Il est important de se faire conseiller par un professionnel lors de la décision et de partager votre choix avec vos équipes.

Une fois le choix fait, il est important de ne pas s'enfermer dans l'outil.

Votre CRM doit être une aide au pilotage de votre activité.

Aujourd'hui, il existe plus de 660 logiciels CRM et 5 acteurs représentent 40 % du marché.

Pour rappel, 74% des personnes interrogées déclarent que les solutions CRM leur donnent un meilleur accès aux données clients, permettant un service plus personnalisé.

Aussi, 65% des entreprises adoptent la technologie CRM dans les 5 premières années du lancement.

Alors pourquoi pas vous ?

Ne faites plus attendre vos clients et offrez-leur la meilleure expérience, **demandez une démo :**



Demander une démo

CONTACT

Vous voulez en savoir plus ?

Parlons de votre projet ensemble !

Par mail : contact@digitandco.fr

Par Téléphone : 06 62 91 26 90

Via notre blog en cliquant [ici](#) ou sur notre [agenda](#) en ligne.

Sur notre site internet : digitandco.fr !

Suivez-nous



PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf mention contraire, tous les éléments accessibles sur le site (textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, logiciels, etc.) restent la propriété exclusive de leurs auteurs, en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle ou les droits d'usage.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de l'auteur.

Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient est considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie.

Les marques et logos reproduits sur le site sont déposés par les sociétés qui en sont propriétaires.