

# La gestion de la relation client : une stratégie payante pour un service aux entreprises (SAE) efficace!



Formations  
sur mesure



Développement  
de formations  
numériques



Évaluation des  
compétences



Services-conseil  
gestion de projets



# Plan de présentation

## Mise en contexte

- Contexte d'un SAE
- Problématiques rencontrées
- Nos besoins initiaux

## CRM

- C'est quoi?
- Choix d'une solution (quoi considérer)

## Le CRM retenu...

- Étapes d'implantation
- Démonstration

## Post-mortem

- Phases à venir
- Résultats actuels et à venir
- Problèmes et défis rencontrés
- Recommandations



# Mise en contexte

## Contexte d'un SAE

- Nature de la relation client (B2B 2C)
- Nombre de clients
- Plusieurs intervenants à l'interne





# Mise en contexte

## Problématiques rencontrées

- Embauche de nouvelles ressources
- Quantité astronomique d'information
- Données décentralisées
- Départs à la retraite
- Secteurs d'activités très nichés
- Gestionnaires ayant le même contact pour des projets différents
- Tableau de bord difficile à produire



# Mise en contexte

## Nos besoins initiaux

Centralisation de l'information

Amélioration du suivi client

Meilleure gestion des opportunités

Portrait des ventes actives / conclues / perdues

Avoir des tableaux de bord



# CRM

- **C'est quoi?**
  - Customer relationship management (CRM) ou Gestion de la Relation Client (GRC)





# CRM

Nos besoins initiaux	CRM
Centralisation de l'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Meilleur suivi client	<input checked="" type="checkbox"/>
Meilleure gestion des opportunités de vente	<input checked="" type="checkbox"/>
Portrait des ventes actives et conclues	<input checked="" type="checkbox"/>
Avoir des tableaux de bords	<input checked="" type="checkbox"/>
	Attirer de nouveaux clients
	Mieux satisfaire et fidéliser votre clientèle
	Processus standardisés et optimisés
	Collaboration département / collègue
	Automatiser la force de vente

• • •



- **Choix d'une solution (quoi considérer)**

## Choix d'un CRM

Personnalisable

Autonomie

Interface d'utilisation

Coût

Plateforme supportée

Support technique

Modules d'extension / intégration

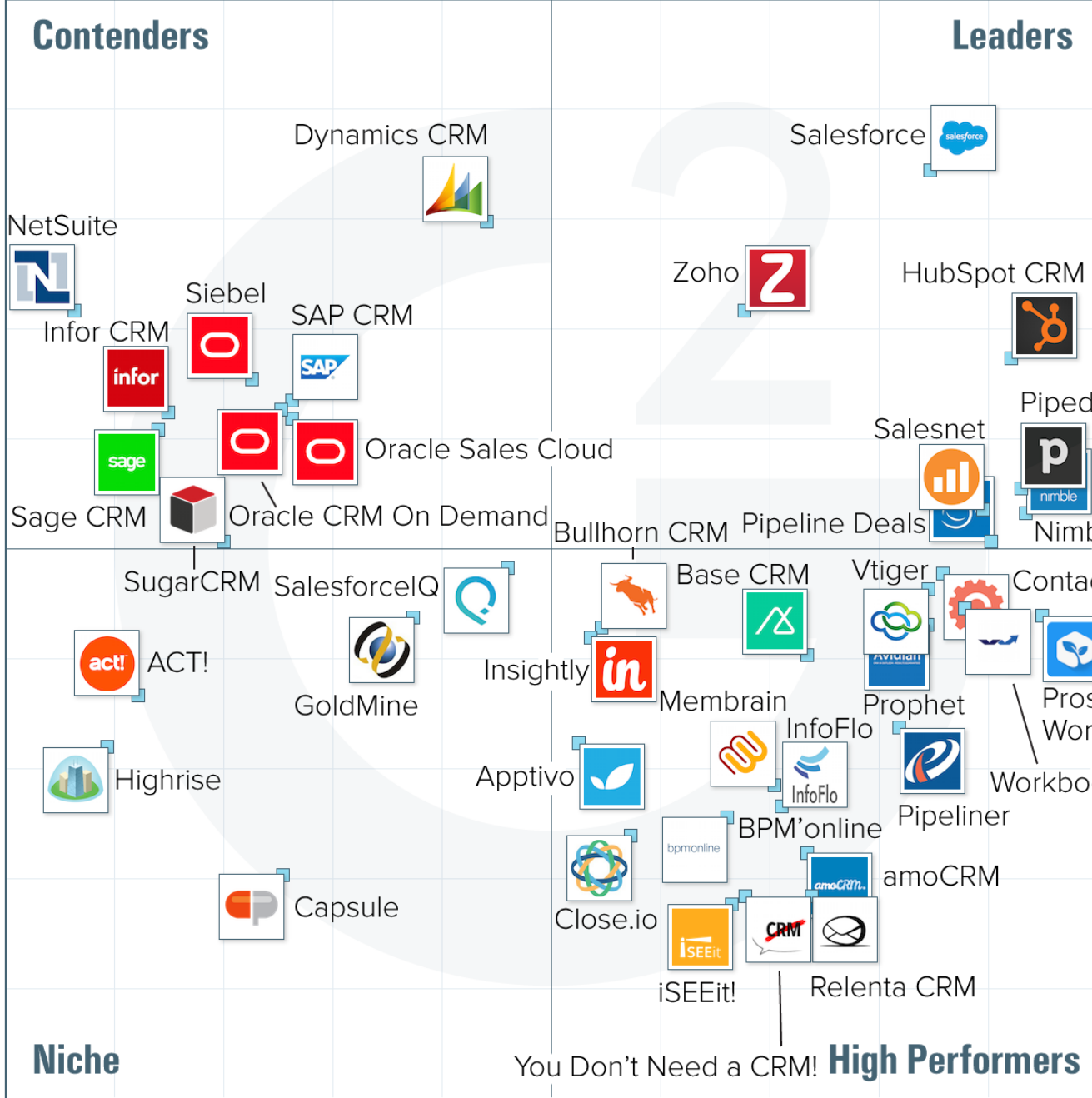




# Contenders

# Leaders

Market Presence



# Niche

You Don't Need a CRM! **High Performers**

Satisfaction



# CRM : Choix d'une solution

Choix d'un CRM	PipeDrive
Personnalisable	Oui, module d'administration complet
Autonomie	Module d'administration Exporter facilement les données
Interface d'utilisation	Facile et intuitive
Coût	Mensuel par utilisateur
Plateforme supportée	Web et mobile
Support technique	Bilingue (supporte plusieurs langues)
Modules d'extension / intégration	Plus de 100 intégrations possibles, comme MailChimp / Suite Office / Gmail ...

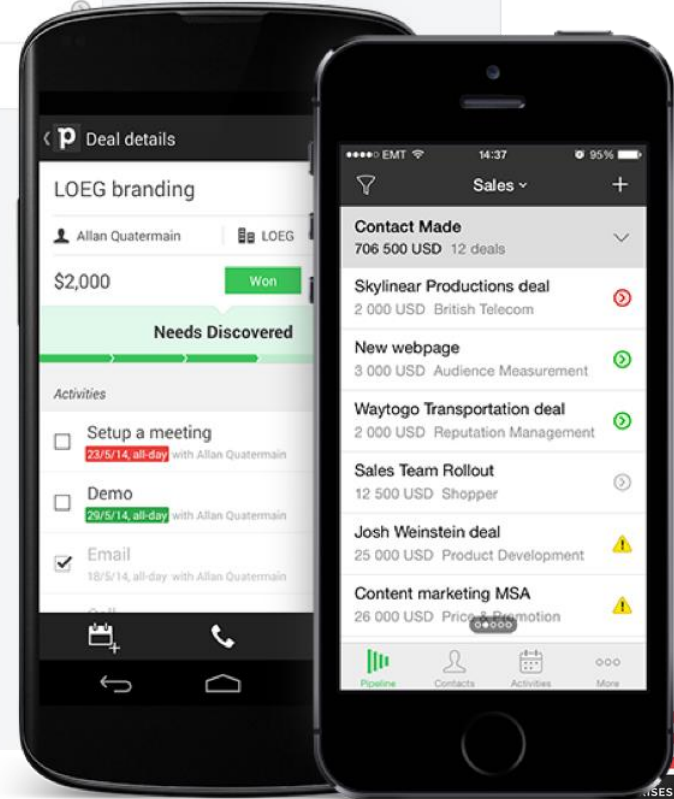


# CRM : PipeDrive

pipedrive 
Deals Mail Activities Contacts Statistics
Jess Stanley Three Bears Digital Agency

Add deal
Today
Pipeline Everyone

October	November	December 2015	January 2016
\$120,000 + \$39,500 \$159,500	\$96,000 + \$6,000 \$102,000	\$79,000 + \$0 \$79,000	\$16,000 + \$0 \$16,000
New product site \$35,000 SellAnything.com	Marketing workshop \$10,000 SellAnything.com	New logotype \$6,000 ITV8	Homepage redesign \$16,000 Sky High Travels Co
Android app \$9,000 Games Central Unltd	iOS app \$10,000 Games Central Unltd	Rebranding \$20,000 Ministry of Education	Social media strategy \$0 DermaWell Clinic
Facebook ad campaign \$6,000 Mayan Designs	Newsletter templates \$5,000 FMCG Bread Co.	Newsletter management \$12,000 BeautyBooth	
Campaign site \$7,500 FMCG Bread Co.	Mobile app \$50,000 GHX Trading Ltd	Facebook Ads campaign \$9,000 ECT	
New CVI and logotype \$10,000 Smart Language Ltd	Mobile app \$16,000 BeautyBooth	Chinese website \$32,000 Perfumes Luxe and Lush	
Consultation \$2,500 Lambert e-commerce	SEO keyword research \$5,000 Brockley and Sons		
Landing page \$5,000 Mayan Designs	Subscription campaign banners \$6,000 DailyHeat.com <b>WON</b>		
Promo video \$14,000 Riverdale Athletics			
Adwords campaign \$11,000 RaiseDaRoof Media			
Homepage revamp \$15,000 Happy Childhood Publishing			
Digital trends workshop \$5,000 BeautyBooth			
Graphics animation reel \$20,000 Entertainment Four <b>WON</b>			
Facebook campaign \$7,500 Cookie Corp <b>WON</b>			
New corporate site \$12,000 Seven Dandelions Co. <b>WON</b>			





# Étape d'implantation

**EN ACTION !**



- Recueillir les données
- Traiter les données
- Importer les données
- Élaborer les différentes phases (processus)
- Exécuter des phases de tests
- Former les utilisateur et finaliser l'adaptation



# Démonstration

**pipe drive™**

# POST MORTEM



# Au début...





# En fin de compte...







# On apprivoise la bête





# On développe la relation





# Post-mortem

## Résultats actuels et à venir





# Post-mortem

## Résultats actuels et à venir

- Connaître son client
- Assurer un meilleur suivi de dossiers
- Éviter la perte de mémoire d'entreprise
- Encourager les efforts de ventes
- Mettre à profit l'information cumulée



# Post-mortem

## Problèmes et défis rencontrés



Mobilisation de l'équipe



Intégration dans son quotidien



Adhésion de la direction



## Recommandations

- ✓ Choisir la simplicité
- ✓ Cerner l'orientation et les objectifs
- ✓ Faire comprendre l'importance et l'utilité d'un CRM
- ✓ Identifier les personnes ressources



## Recommandations

- ✓ Accorder de l'importance à la préparation de l'implantation
- ✓ Communiquer les étapes d'implantation
- ✓ Concevoir un guide d'utilisation
- ✓ Allouer un temps d'optimisation et d'appropriation
- ✓ Veiller aux bonnes pratiques d'utilisation



# Période de questions







# La belle et la bête...

**Vicky Côté**

**[vcote@lesae.ca](mailto:vcote@lesae.ca) ♦ 1-855-221-3315 poste 6198**

**Francis Jutras**

**[fjutras@lesae.ca](mailto:fjutras@lesae.ca) ♦ 1-855-221-3315 poste 6193**

**Communiquez avec nous pour :**

- Recevoir la présentation
- Questions supplémentaires
- Accompagnement dans votre démarche
- Acteurs pour votre prochain film...