

# Comment améliorer son efficacité commerciale ?

Produit concerné : Sage 100 Entreprise module CRM inclus

## Utilité

Avec de bons outils et une bonne méthode, il est facile de rendre les commerciaux plus efficaces et ainsi d'augmenter le taux de concrétisation des devis et de réduire le cycle de vente.

## Manipulations

- 1 Dans un premier temps, le site Web de l'entreprise doit être lié à **Sage CRM**, logiciel de gestion de la relation clients. Ainsi l'ensemble des informations (demandes, formulaires de documentation technique...) seront transférées automatiquement et sans attente aux commerciaux de l'entreprise.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'C:\Documents and Settings\FormSage\Bureau\Formulaire.html'. The browser's menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The address bar shows 'CRM' and the page title is 'sage France'. The form contains the following fields:

- Description:
- Raison sociale:
- Nom de famille:
- Prénom:
- E-mail:

At the bottom of the form is a button labeled 'Sauvegarder et soumettre'. To the right of the form is a graphic with the Sage logo and the text 'LES BONNES PRATIQUES DE LA RELATION CLIENTS'.

- 2 Ensuite, lors de l'appel de qualification, le commercial pourra enregistrer les informations clés sur la fiche du client (problématique, concurrence, décideurs, produit(s) actuellement possédé(s)...). Ainsi, il réalisera l'offre commerciale la plus adaptée qui prendra en compte l'ensemble des facteurs cités précédemment.
- 3 Une fois le devis réalisé et envoyé, l'application préviendra automatiquement le commercial de la date de relance du client grâce au tableau de bord interactif (exemple ci-dessous). Il pourra alors le rappeler pour convenir d'un rendez-vous en utilisant l'agenda intégré.

The screenshot shows the Sage CRM dashboard with three main panels:

- Mes Tâches:** A list of tasks with filters for status (En suspens) and deadline (Cette semaine). Two tasks are highlighted with red circles: "Emilie BOUI LANCER de DIAMBERO - Envoi Documentations" and "Isabelle OMBRY de VOISTRI - Situation Déploiement Projet".
- Statut de l'opportunité:** A horizontal bar chart showing the distribution of sales opportunities across various stages. The y-axis lists stages like "Non défini", "Vente conclue", "Affaire perdue", "Dossier Prospect", "Négociation", "Prospect", "Qualifiée", and "Proposition soumise". The x-axis represents the number of opportunities, ranging from 0 to 10.
- Mes Opportunités ouvertes:** A table listing open sales opportunities with columns for status, description, stage, and action.

- 4 Avant d'appeler le client, le commercial pourra également consulter la fiche de ce dernier. Ainsi il prendra connaissance de l'historique (appels, rendez-vous, devis et contrats envoyés, éventuels problèmes SAV...) de son client.

The screenshot shows the client profile page for "Isabelle OMBRY" with contact information and a "Communications" tab selected. Below the tab is a table of communication history:

Date / Heure	Action	Contact	Objet	Utilisateur	Secteur	Pièces jointes	Participants externes	À propos de	Statut
27/11/2013 12:50	Lettre sortante	Isabelle OMBRY	Devis Imprimé	Rémi RANDOR	Sud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
29/03/2012 11:00	À faire	Isabelle OMBRY	Détails : Préparation du contrat	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
10/01/2012 09:00	Réunion	Isabelle OMBRY	Détails : Réunion de partenariat	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
15/11/2011 09:00	Démo	Isabelle OMBRY	Détails : Présentation de notre gamme de produits	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
20/09/2011 09:00	Réunion	Isabelle OMBRY	Détails : Premier Rendez-vous	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
09/06/2011 11:00	Appel sortant	Isabelle OMBRY	Détails : Relance téléphonique suite envoi de documentation	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
17/03/2011 11:00	Appel sortant	Isabelle OMBRY	Détails : Présentation Société, Produits, ... + Préparation et envoi de documentation	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
28/09/2010 14:25	À faire	Isabelle OMBRY	Pré Qualification du prospect	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
22/06/2010 14:15	À faire	Isabelle OMBRY	Premier contact avec le prospect	Rémi RANDOR	Sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

5 Dans l'exemple ci-dessous, le client n'a pas été contacté depuis 2 mois.

**Société**

Raison sociale: GRENAT SA  
 Statut: Actif  
 Source: Publicité  
 Désabonner des communications E-marketing:   
 Code NAF: 32.13Z  
 Devise: EUR

Type: Prospect  
 Secteur d'activité: Horlogerie-Bijouterie  
 Secteur: Centre  
 Dernière communication: 30/09/2013 10:00  
 Code Siret: 321322000000000  
 Catégorie Comptable: Ventes France

Contrat de Service:   
 Employés: < 20  
 Responsable du Compte: Bernard GENDRON  
 Code Comptable:   
 Catégorie tarifaire: Détaillants

Site Web: [http://www.grenat.com](#)  
 Chiffre d'affaires: 4500 - 4500  
 Campagnes - ne pas solliciter:   
 Langue: Langue courante

**Adresse**

Rue: 30, PLACE D'ITALIE  
 Ville: PARIS CEDEX 13  
 Code postal: 75628  
 État:   
 Pays: France

**Téléphone/E-mail**

Standard : 33 1 44 82 26 26  
 Fax : 33 1 44 82 17 26

**Contact**

Nom:   
 Prénom: Jean-Paul  
 Service: Comptabilité  
 Indicatif régional: 1  
 Civilité: Mr  
 Numéro: 44 82 26 26

6 Lorsque le client acceptera le devis, la commande lui sera envoyée et le devis sera transformé en facture. La facture sera ensuite comptabilisée à partir du même outil de gestion de la relation clients (voir l'exemple ci-dessous).

Facture comptabilisée : N° FA00006 GRENA Grenat pour toi

Statut: Comptabilisé | Date document: 220209 | Poids net: 58,35  
 Souche: N° pièce: FA00006 | N° document: FA00006 | Poids brut: 138  
 Appel client: Abrégé | Client: Grenat | Total HT: 4 692,29  
 Date livraison:  | Préférence:   
 Lagada: 953FRAN | Entête: 1 | Commentaires:   
 Représentant: GENDRON Bernard | Expédition: Camion XAZ 75 | Divers:

Référence article	Désignation	P.U. HT	Ressource	Quantité	Con...	Poids brut global	Date livraison/fabrication	Remise	P.U. net	Montant HT	Affaire
BAARD1	Bague Argent	372,00		1,00	Pièce	15			353,40	353,40	953FRAN
BAORD1	Bague Or et pierres	588,00		1,00	Unité	17		5%	558,60	558,60	953FRAN
BAORD1	Bague Or et pierres	588,00		2,00	Unité	34		5%	558,60	1 117,20	953FRAN
BAORD1	Bague Or et pierres	588,00		1,00	Unité	17		5%	558,60	558,60	953FRAN
MOOR002	Montre or et diamant seti sur or gris	2 189,00		1,00	Unité	53		5%	2 079,55	2 079,55	953FRAN
PIL377REN	Pile Renata 377 pour montres	26,25		1,00	Pièce	2		5%	24,94	24,94	953FRAN