

Produit concerné : Sage 100 Entreprise module CRM inclus


Fonctionnalité : « Comment améliorer son efficacité commerciale ? »

Utilité :

Avec de bons outils et une bonne méthode, il est facile de rendre les commerciaux plus efficaces et ainsi augmenter le taux de concrétisation de ses devis et 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 page content features the 'sage France' logo at the top left. Below the logo is a form with the following fields: 'Description:', 'Raison sociale:', 'Nom de famille:', 'Prénom:', and 'E-mail:'. Each field has a small 'x' icon to its right. 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.

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.

Mon CRM pour : Ludovic Criquet

Mon tableau de bord Mes contacts Outlook Calendrier Opportunités Mes préférences Groupes

Tableau de Bord Ventes

Remises à valider: 1

Société	Référence	Produit	Remise (%)
CARAT S.A.R.L.	QT-218/1	BAAR01	30.00

Opportunités par Commercial

Sources des opportunités

Mes actions en retard: 4

Début	Action	Détails	Utilisateur	Pièces jointes	Sujet	Statut
01/12/2009 15:00	Appel sortant	Appel Janette André. Voir comment le projet interne se déroule.	Ludovic Criquet			<input type="checkbox"/>
09/10/2009 14:25	Appel sortant à son retour de vacances		Ludovic Criquet			<input type="checkbox"/>
18/11/2009 12:10	À faire	Lui demander des nouvelles du projet	Ludovic Criquet			<input type="checkbox"/>
21/08/2009 00:00	À faire	Relancer à son retour de vacances	Ludovic Criquet			<input type="checkbox"/>

Taux de réussite des opportunités

12%

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.

Société: CARAT S.A.R.L
Compte: Carat S.a.r.l
Téléphone: 02 40 48 67 95

Généralités Comptes Complement Communications Opportunités Contacts Documents Géolocalisation

7 Communications, Page 1 de 1

Début	Action	Détails
02/01/2010 17:40	Fax sortant	Envoi Devis revu par Fax
30/12/2009 16:10	Fax sortant	Envoi du 1er devis
Aujourd'hui 17:40	À faire	Pb SAV
Aujourd'hui 16:10	Rendez-vous	Relance pour devis sur le site Internet
19/11/2009 16:18	À faire	
30/03/2009 09:30	Rendez-vous	présenter ...
30/03/2009 09:30	Rendez-vous	présenter ...

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

Société: CARAT S.A.R.L.
Compte: Carat S.a.r.l
Téléphone: 02 40 48 67 95

Notification
 client non visité depuis 3 mois **Reieter Répéter:** 5 minutes

Société

Raison sociale: CARAT S.A.R.L. | Nom abrégé: CARAT S.A.R.L. | Type: Client | Site Web: http://www.carat.com

Secteur d'activité: Industrie | Sous activité: Ind. Agro alimentaire | Employés: 51 - 100 | Chiffre d'affaires: 20M€ - 50M€

Source: Publicité | Responsable du Compte: | Campagnes - ne pas solliciter: Non | dernière communication terminée: 19/11/2009 16:18

Concurrents: PC Discount | Nb Imprimantes: 20.00 | Nb Serveurs: 2.00 | Logiciel de Compta: | Logiciel de CRM:

Besoins: Achat 1 Serveur

Adresse

Rue: ROUTE DE VANNES BP 14 | Pays: France | Code postal: 44300

Ville: NANTES

Téléphone/E-mail

Standard: 02 40 48 67 95
 Fax: 02 40 48 67 90

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 | N° document: FA00006 | Poids brut: 138

Appel client: Abrégé | Client: Grenat | Total HT: 4 692.29

Date livraison: | Référence: | Commentaires: |

Agence: 953FRAN | Entête 1: | Représentant: GENDRON Bernard | Expédition: Canon XA2 75 | Divers: |

Référence article	Désignation	P.U. HT	Ressource	Quantité	Con...	Poids brut global	Date livraison/fabrication	Remise	P.U. net	Montant HT	Affaire
BAAR01	Bague Argent	372.00		1.00	Pièce	15			363.40	363.40	953FRAN
BAOR01	Bague Or et pierres	588.00		1.00	Unité	17		5%	558.60	558.60	953FRAN
BAOR01	Bague Or et pierres	588.00		2.00	Unité	34		5%	558.60	1 117.20	953FRAN
BAOR01	Bague Or et pierres	588.00		1.00	Unité	17		5%	558.60	558.60	953FRAN
MOOR002	Montre or et diamant setti 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

OK Annuler