



La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial





La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial

➤ LA FONCTION COMMERCIALE

- Qualification des fichiers Prospects (Rôle des équipes de télé prospection)
- Suivi de clientèle (mise à jour des informations Clients)
- Étude des besoins (Analyse fine / Ciblage)
- Élaboration de propositions commerciales
- Négociation
- Conclusion et signature de l'affaire

➤ Objectifs quantitatifs et qualitatifs : Chiffre d'Affaires à réaliser et qualifier la base de données Prospects et Clients.



La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial

► LES OBJECTIFS DE LA FONCTION COMMERCIALE

- Qualification des fichiers
- Optimisation des procédures commerciales
- Optimisation de la gestion du temps
- Meilleure gestion de la relation client

► Moyens = Mise en place de systèmes d'informations commerciales afin d'obtenir un fichier clients et prospects de qualité



La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial

▶ LES AVANTAGES D'UN SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE ET MARKETING

▶ Les fichiers Prospects et Clients sont accessibles et partageables par tous dans l'entreprise

– Equipes sédentaires et itinérantes, services commerciaux, marketing, gestion, etc.

▶ Meilleure circulation de l'information au sein de l'entreprise

– Remontée et descente d'informations et communication inter-services.

▶ Des informations Prospects et Clients homogènes et mises à jour régulièrement

▶ Une plus grande maîtrise de l'activité de l'équipe commerciale par le Manager

▶ Une meilleure rentabilité de l'activité des commerciaux

– Meilleur ciblage des actions, mise en place de tactiques commerciales.

1 - Connaître



Qualification des
fichiers Prospects et
Clients

2 - Attirer



Ciblage des Contacts
Personnalisation de
l'offre commerciale



Fidélisation de la
clientèle

3 - Et retenir
vos clients



La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial

► 8 exemples d'utilisation d'un OUTIL DE GRC

1 - Qualifier et enrichir la base de données commerciale :

- Exploiter des informations fiables et mises à jour régulièrement

2 - Gérer et suivre son activité commerciale :

- Optimiser l'emploi de son temps

3 - Définir des cibles :

- Rechercher des clients potentiels

4 - Lancer une campagne marketing :

- Appuyer la démarche du commercial dans son travail de prospection et de fidélisation

5 - Suivre le cycle de vente de chaque Affaire :

- Optimiser la concrétisation des Affaires

6 - Analyser les résultats commerciaux en temps réel :

- Optimiser la stratégie commerciale

7 - Exploiter les informations clients :

- Fidéliser

8 - Gérer une équipe commerciale :

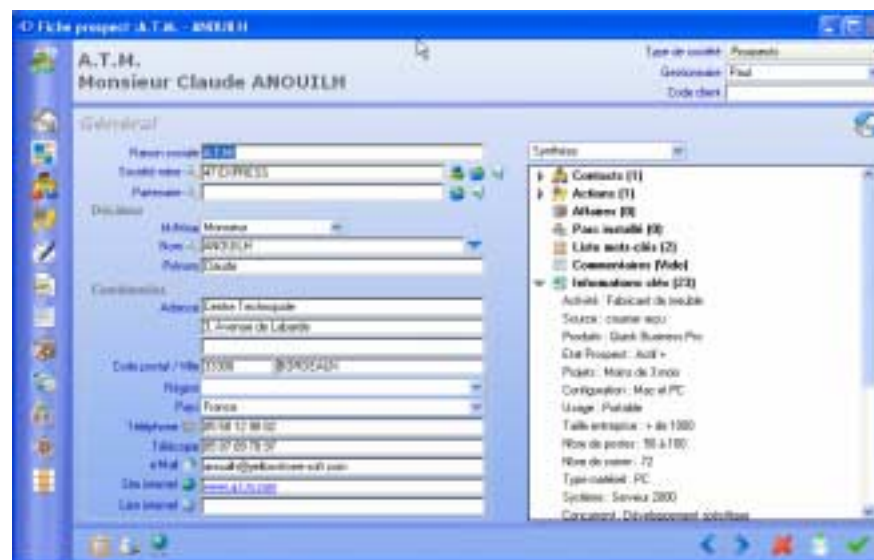
- Maîtriser, motiver et contrôler



La solution complète de GESTION RELATION CLIENT pour l'Enseignement commercial

1 - QUALIFIER ET ENRICHIR LA BASE DE DONNEES COMMERCIALE

- Zones de mots-clés paramétrable
- Valider et vérifier les coordonnées commerciales de l'entreprise
- Utiliser les NTIC (Internet) pour mieux connaître l'activité de son prospect
- Définir des listes de mots clés pour faciliter la saisie et obtenir une base de données homogène
- Qualifier les caractéristiques économiques de l'entreprise
- Qualifier les besoins du prospect en fonction de votre offre produit



➤ Application dans Quick Business :

- Ouvrir la liste des prospects
- Cliquer sur l'icône Nouveau pour créer une nouvelle fiche Prospect
- Définir des listes de mots clés pour faciliter la saisie et obtenir une base de données homogène
- Utiliser les liens Internet pour consulter l'activité de l'entreprise