

« *Bien connaître ses clients permet de s'adapter à leurs besoins, voire de les anticiper* »

Quizz

Avant de mettre en place de nouveaux outils de Gestion de la Relation Client, j'ai effectué un inventaire de l'existant, et des pratiques : qui dispose de quelle information ? qu'en fait-il ?

J'ai identifié les types d'informations que je peux collecter concernant mes clients, et concernant les échanges qu'ils ont avec mon entreprise

J'ai anticipé le temps nécessaire à mes équipes commerciales pour renseigner mes outils de Gestion de la Relation Client

J'ai fixé des objectifs précis quand aux usages qui pourront être faits des informations collectées grâce aux outils de Gestion de la Relation Client

Je sais ce que signifient les initiales " CRM "

Si vous avez coché toutes les cases, vous pouvez passer cette fiche.
Sinon... bonne lecture !

L'information client : un outil pour mieux vendre

Sur le marché, de nombreux logiciels et solutions existent pour " gérer la relation client ". Des outils puissants, mais dont les apports dépendent de l'usage qui en sera fait.

Quelles informations pour connaître ses clients ?

Les informations susceptibles d'être stockées pour mieux connaître ses clients peuvent être relatives à :

- L'historique des achats,
- L'historique des échanges commerciaux,
- Les préférences d'achat propres à chaque client (moyens de paiement, conditionnement...)
- Les centres d'intérêts, et autres informations plus personnelles telles que la date d'anniversaire...

Des informations, pour quoi faire ?

Si toute information est bonne à prendre, il ne faut négliger ni le temps nécessaire à la saisie, ni le temps et les moyens à mobiliser pour en tirer des analyses et des actions, qui peuvent être :

- L'optimisation de la prospection, et l'organisation d'actions commerciales,
- Des sollicitations des clients au-delà de l'acte d'achat (pour se rappeler à son bon souvenir)
- Une personnalisation de la relation
- Obtenir des remontées d'information pour affiner la stratégie marketing

Quels outils pour exploiter ces informations ?

La gestion de la relation client suppose de pouvoir stocker des informations concernant nos clients, sur des supports du plus simple au plus sophistiqué :

- Le traditionnel fichier papier, dans le quel sont archivées les informations relatives au client,
- Le tableur, qui permet de suivre les données chiffrées des clients
- Le logiciel de CRM (Customer Relationship Management), qui retrace tous les échanges entre l'entreprise et le client,
- Les outils CRM intégrés à la comptabilité, qui croisent les informations chiffrées et l'historique des échanges

C'est en regard des objectifs et des moyens de l'entreprise que doivent s'opérer les choix du bon système de Gestion de la relation client.

«Retrouvez cette fiche sur www.anticipez-pour-reussir.fr »