

Connectez-vous à vos clients avec une solution CRM à l'ère des réseaux sociaux

Cet e-book fait partie d'une série de 4 volumes.



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



Bonjour !

Vous venez d'ouvrir l'un des 4 e-books consacrés aux outils CRM, rédigés pour vous par Salesforce, n°1 du CRM. Solution 100 % cloud, mobile et à l'ère des réseaux sociaux, Salesforce révolutionne les ventes, le service client et le marketing, et transforme la manière dont les entreprises de toutes tailles interagissent avec leurs collaborateurs, leurs partenaires et leurs clients.

Voici la liste des titres de cette série, conçue pour vous aider à mieux comprendre le CRM et à trouver une solution adaptée à votre activité :

- Utiliser un outil CRM pour développer votre activité
- Connectez-vous à vos clients avec une solution CRM à l'ère des réseaux sociaux
- Le CRM au service des petites entreprises
- Quelle solution CRM choisir pour votre entreprise ?

Les informations fournies dans cet e-book sont données exclusivement à titre de commodité pour nos clients et à des fins d'information d'ordre général uniquement. Leur publication par salesforce.com ne saurait constituer une approbation. Salesforce.com ne garantit pas l'exactitude ou l'exhaustivité de toute information, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent e-book. Salesforce.com ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans cet e-book. Il peut s'avérer judicieux de consulter un professionnel tel qu'un avocat, un comptable, un architecte, un service de conseil aux entreprises ou un ingénieur afin d'obtenir des conseils spécifiques à votre situation particulière.

© 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.

Table des matières

Connectez-vous à vos clients avec une solution CRM à l'ère des réseaux sociaux

- 04 | **Introduction** : solutions CRM d'hier et d'aujourd'hui
- 05 | **Chapitre 1** : définition du CRM à l'ère des réseaux sociaux
- 06 | **Chapitre 2** : les avantages du CRM à l'ère des réseaux sociaux
- 07 | **Chapitre 3** : le CRM à l'ère des réseaux sociaux est-il fait pour vous ?
- 08 | **Conclusion** : le CRM à l'ère des réseaux sociaux, un allié de poids



Solutions CRM d'hier et d'aujourd'hui

Cela fait déjà un certain temps que les entreprises ont recours à des outils CRM (customer relationship management ou gestion de la relation client) pour la vente, le service client et le marketing. Les meilleurs outils permettent à la force de vente de stocker, visualiser, comprendre et partager les informations concernant les clients, partout et à tout moment, de manière sécurisée et collaborative.

Le CRM traditionnel

Le CRM traditionnel s'articule autour de la publicité directe, une communication unilatérale avec les clients, l'activité de vente et des campagnes marketing ciblant certains clients afin de les fidéliser.

Dans le cadre d'une solution fondée sur le cloud ou sur site, le CRM traditionnel conserve un réel intérêt pour organiser les informations et gérer les relations. Mais il présente un

inconvenient majeur : celui de créer une expérience assez impersonnelle, surtout lorsqu'il est automatisé.

Le nouveau CRM

Le développement des réseaux sociaux bouleverse le monde des affaires en offrant de nouveaux canaux de recherche de clients et en permettant une interaction plus personnelle avec eux. Il existe aujourd'hui des outils CRM qui permettent aux utilisateurs de tirer parti de ce monde hyperconnecté.

C'est dans cette optique que cet e-book approfondira les points suivants :

- La définition du CRM à l'ère des réseaux sociaux
- Les avantages du CRM à l'ère des réseaux sociaux
- Le CRM à l'ère des réseaux sociaux est-il fait pour vous ?

Commençons donc par définir le CRM à l'ère des réseaux sociaux.

65 % des petites entreprises utilisant des outils professionnels liés aux réseaux sociaux prévoient une augmentation de leur chiffre d'affaires, contre 17 % seulement de celles n'exploitant pas les réseaux sociaux.

- Étude SMB Group, Nucleus, The Value of Mobile & Social for CRM, mars 2012.

Les réseaux sociaux en quelques chiffres

Environ 70 % des entreprises utilisent des technologies issues des réseaux sociaux. Et, parmi elles, 90 % indiquaient en avoir tiré profit. Toutefois, ces technologies représentent une manne pouvant atteindre **1,3 milliard de dollars**, que les entreprises n'exploitent pas encore totalement.

(McKinsey Global Institute, « The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies », juillet 2012)

En septembre 2013, **73 % des adultes actifs sur le web** utilisaient des réseaux sociaux.

(Pew Internet Social Media Update 2013)



facebook

Définition du CRM à l'ère des réseaux sociaux

Le CRM à l'ère des réseaux sociaux est une plateforme axée sur le suivi des conversations : ce type de solution vous aide à savoir qui parle de vous sur internet et en quels termes. Les entreprises utilisent cet outil pour se rapprocher de leurs clients et exploiter les discussions concernant leurs marques, produits et services.

Vous pouvez ainsi exploiter les sources d'information suivantes sur les réseaux sociaux

- sujets d'actualité,
- tweets,

- publications Facebook,
- relations,
- interactions diverses...

Grâce au CRM à l'ère des réseaux sociaux, vous pouvez utiliser les réseaux sociaux comme relais du service client. Au lieu de passer par des systèmes automatisés ou des centres d'appels, votre équipe interagit directement avec les clients sur les réseaux sociaux.

Examinons à présent les avantages du CRM à l'ère des réseaux sociaux.

Les avantages du CRM à l'ère des réseaux sociaux

Grâce aux réseaux sociaux, les clients partagent leurs expériences en ligne avec des millions d'autres utilisateurs, notamment leur feedback - positif ou négatif - sur différentes entreprises. C'est un outil puissant, porteur de transparence pour les entreprises et le grand public. Et une richesse que le CRM à l'ère des réseaux sociaux transforme en nouvel outil de service client.

Le CRM à l'ère des réseaux sociaux présente encore d'autres avantages.

- Développer l'interaction avec les clients de manière stratégique, plutôt que d'utiliser un système ou un script automatisé.

- Suivre l'évolution et la localisation de chaque client, afin que la force de vente puisse créer une expérience personnalisée pour chacun d'entre eux, plutôt que d'avoir recours à la traditionnelle approche CRM générique.
- Appliqué au marketing, le CRM à l'ère des réseaux sociaux permet de réaliser des économies en dégageant des voies de contacts indirects avec les clients.

Et maintenant, quelques trucs et astuces pour savoir si votre entreprise a besoin d'une solution CRM à l'ère des réseaux sociaux.

Le CRM à l'ère des réseaux sociaux augmente de **11,8 % la productivité des commerciaux.**

-Nucleus, The Value of Mobile & Social for CRM

Nous vivons à l'ère des réseaux sociaux...

1 personne sur **7**
dans le monde possède un compte Facebook et s'y connecte au moins 1 fois par mois.

(Facebook, septembre 2013)

56 %
des tweets de clients aux entreprises sont ignorés.

(Facebook, septembre 2013)

27 %
du temps passé en ligne l'est sur un réseau social.

(Facebook, septembre 2013)



Le CRM à l'ère des réseaux sociaux est-il fait pour vous ?

À ce stade, vous comprenez sans doute en quoi consiste le CRM à l'ère des réseaux sociaux et les avantages qu'il présente. Mais cet outil correspond-il aux besoins de votre activité ?

Répondez à ces questions simples pour faciliter votre prise de décision.

- Vos clients utilisent-ils les réseaux sociaux ?
- Vos commerciaux utilisent-ils les réseaux sociaux ?

- Les commerciaux pourraient-ils apporter une meilleure expérience aux clients s'ils disposaient de plus d'informations les concernant ?
- Voulez-vous savoir ce qui se dit en ligne sur votre marque, vos produits et votre entreprise ?

Vous avez répondu « Oui » à l'une des questions précédentes ? Vous devriez envisager d'adopter un système CRM pour vous aider à exploiter les réseaux sociaux.



Le CRM à l'ère des réseaux sociaux, un allié de poids

Aujourd'hui, les clients attendent plus des produits et des services qu'ils utilisent. Ils comptent sur les réseaux sociaux pour découvrir les nouveautés, bénéficier des recommandations d'autres utilisateurs et consulter les éventuelles critiques.

Il est temps pour votre entreprise de tirer parti des technologies exploitant ces tendances et d'interagir en ligne avec vos clients. Le CRM à l'ère des réseaux sociaux transforme le réseau social de votre entreprise en point de contact de service client personnalisé.

À noter que si vous avez déjà opté pour un CRM traditionnel, vous n'êtes pas obligé de l'abandonner pour mettre en place un CRM à l'ère des réseaux sociaux. Les meilleurs outils CRM traditionnels donnent en effet la possibilité d'utiliser les réseaux sociaux pour obtenir des informations précieuses sur les clients et améliorer l'efficacité du service client.

En savoir plus sur les solutions CRM proposées par Salesforce sur [salesforce.com](https://www.salesforce.com).



DES SOLUTIONS POUR LA VENTE QUI AUGMENTENT VOTRE PRODUCTIVITÉ ET BOOSTENT VOTRE ACTIVITÉ

Vous voulez augmenter vos ventes, bâtir un processus commercial transparent et efficace ? Il vous faut un système de gestion de la relation client simple et adapté à vos besoins. Les solutions Salesforce centralisent, dans un seul et même endroit, toutes vos informations : contacts de vos clients et prospects, comptes, leads, opportunités de vente... Vous pouvez y accéder instantanément et les partager avec vos collaborateurs.

En savoir plus

Voir la démo

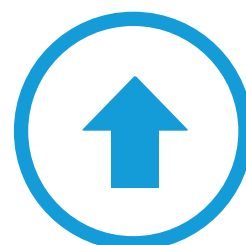
Lancez-vous



+ 26 %
de transformation



+ 36 %
de productivité
commerciale



+ 28 %
de ventes



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn