



Activity	Type	Score	Date
Video	Watched 75%+	5	08/20/13
Video	Play	10	12/11/12
Video	Play	10	08/20/13
Video	Play	10	08/29/13
Video	Play	10	11/16/13

# BOOSTEZ LA PRODUCTIVITÉ DE VOS COMMERCIAUX SUR LE TERRAIN

AVEC LE TÉMOIGNAGE DE COFELY SERVICES  
GDF SUEZ

## Introduction

# LES FORCES DE VENTE ET LA MOBILITÉ

*« Le dernier endroit où il faut prendre des décisions, c'est au bureau. Vous devez aller à la rencontre de vos clients et prendre vos décisions sur place. »*

-Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola Germany

À l'heure où la concurrence s'intensifie, vos forces de vente doivent se montrer plus performantes que jamais. Les commerciaux doivent systématiquement être armés des informations qui leur permettront de remporter leurs affaires. Il faut donc être particulièrement réactif. Pour cela, vous avez besoin d'informations pertinentes accessibles en un clin d'œil, de vous connecter à votre équipe instantanément et d'un outil à la fois facile d'utilisation et cohérent.

La mise en place d'un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles permet à chaque commercial d'acquérir la flexibilité et les performances nécessaires, mais il constitue aussi une solution éprouvée pour dynamiser les ventes, la productivité et le chiffre d'affaires. Dans cet e-book, vous découvrirez comment un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles augmente la productivité de vos commerciaux sur le terrain :

- Accédez aux informations pertinentes
- Vendez plus facilement grâce au travail d'équipe
- Profitez d'un outil simple d'utilisation

## Sommaire

- 03 Accédez aux informations pertinentes
- 08 Vendez plus facilement grâce au travail d'équipe
- 10 Profitez d'un outil simple d'utilisation
- 12 Le témoignage de Cofely Services GDF SUEZ

## Chapitre 1

# LES BONNES INFORMATIONS, AU BON MOMENT

Sur le terrain, lors d'une réunion ou d'une négociation, vos équipes mobiles ne seront efficaces que si elles disposent de toutes les informations nécessaires. Aujourd'hui, en utilisant un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles, elles peuvent à tout moment, où qu'elles soient, et en temps réel, consulter des informations récentes sur l'activité ou l'historique d'un prospect, accéder au nouveau catalogue de produits, aux tarifs mis à jour... La plateforme CRM devient ainsi un véritable assistant, efficace et attentif, qui accompagne en permanence chacun des commerciaux pour lui communiquer immédiatement toute information pouvant s'avérer utile.

Il n'y a pas si longtemps, les seules informations dont vos commerciaux disposaient en dehors du bureau étaient celles qu'ils pensaient à emmener dans leur sac. Aujourd'hui, un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles leur permet d'accéder à vos informations (clients, etc.) à tout moment, de rester en contact avec vos prospects et d'enregistrer des informations pertinentes, afin d'actualiser en temps





réel les dossiers clients. Cette mise à jour, qui était autrefois une tâche fastidieuse réalisée en fin de journée, est à présent un processus simple et instantané, qui permet à tous vos collaborateurs de partager en temps réel les informations les plus fraîches. L'accès à ces informations offre de nombreux avantages à vos commerciaux !

## Des informations plus pertinentes

Ces dernières années, le volume d'informations relatif à un lead a explosé. Plus de fiche cartonnée comportant nom et numéro de téléphone. Prospect rime désormais avec multiplicité : données en ligne, profils sur les réseaux sociaux, informations professionnelles, historique du compte, etc. Et cette diversité offre aux chargés d'affaires une opportunité unique : proposer un

processus de vente ultrapersonnalis . Mais cette profusion de données n'est utile que si vous pouvez en extraire les informations dont vous avez le plus besoin.

Avec un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles, votre force de vente exploite différentes sources pour constituer un profil complet de vos prospects. Il en résulte une représentation cohérente, qui met en valeur les informations les plus importantes et pertinentes. Pour la première fois, vos commerciaux peuvent bénéficier d'une vue à 360  de vos clients !

La vente ax e sur les données permet également à vos commerciaux de mieux comprendre leurs performances grâce à des indicateurs plus performants.   l'aide de ces nouvelles informations, vos

responsables peuvent également coacher leurs collaborateurs en temps réel (et pas seulement une ou deux fois par trimestre).

## Faites travailler vos données

Initialement, les analyses et la création de rapports étaient sous la responsabilité des équipes informatiques ou spécialisées dans le traitement des données, ce domaine étant jugé trop complexe pour les commerciaux. Mais l'explosion du volume d'informations les a rendues trop précieuses pour être laissées à l'abandon dans un back-office. Grâce à Salesforce, vos rapports et tableaux de bord sont exploitables directement par les collaborateurs qui en ont le plus besoin, à savoir vos responsables commerciaux et leurs équipes !

Pour tirer parti des rapports et tableaux de bord Salesforce, aucune expérience informatique ou d'analyse n'est requise. Il suffit de quelques clics pour trouver des données pertinentes et concrètes. Mais pour être vraiment exploitables, vos données doivent être mises en contexte. C'est pourquoi les rapports et tableaux de bord Salesforce sont disponibles sur vos terminaux mobiles, où que vous soyez ! Aujourd'hui, votre défi n'est plus de recueillir des données, mais d'explorer une large base d'informations afin de trouver celles qui seront les plus pertinentes pour vos commerciaux. Salesforce facilite cette tâche grâce à des filtres efficaces et une interface visuelle vous aidant à identifier des modèles et de nouvelles connaissances.

De plus, grâce au suivi des prospects, vous n'êtes pas limité à vos données client existantes. En effet, vous pouvez suivre automatiquement les pages qu'ils visitent sur votre site Internet et configurer des alertes lorsqu'ils semblent prêts à l'achat (visite de la page des prix, etc.) grâce à une intégration simple d'outils d'automatisation marketing.

## L'univers professionnel au bout des doigts :

- **Enregistrements de leads.** Accédez, en déplacement, à l'ensemble de votre base de données prospect, et notamment aux coordonnées et informations de votre choix.
- **Suivi des activités.** Restez connecté à vos prospects en accédant en un clin d'œil à leurs dernières activités. Profitez d'alertes en temps réel concernant les requêtes clients ou les comportements d'achat.
- **Analytique.** Évaluez vos performances avec précision à l'aide d'une vue d'ensemble de vos indicateurs clé et profitez d'un feedback instantané et personnalisé de votre manager.

## Choisissez les bonnes applications

La vente n'est pas un métier facile. Il faut des compétences bien spécifiques pour pouvoir jongler avec des dizaines de comptes, gérer d'innombrables réunions et s'occuper des e-mails de suivi et des tâches quotidiennes. En effet, les commerciaux font partie des employés les plus occupés de chaque entreprise.

C'est pour cela qu'ils mériteraient d'avoir leur propre adjoint particulier qui organise leurs comptes, tâches et rendez-vous pour qu'ils puissent se concentrer sur leur mission principale : vendre. Mais employer autant de personnel n'est pas viable pour la plupart des entreprises.

Salesforce a transformé ce modèle. Notre gamme d'applications de productivité vous aide à organiser vos journées, automatiser les tâches répétitives et à agir plus vite pour vous concentrer sur ce qui compte le plus : vos clients !

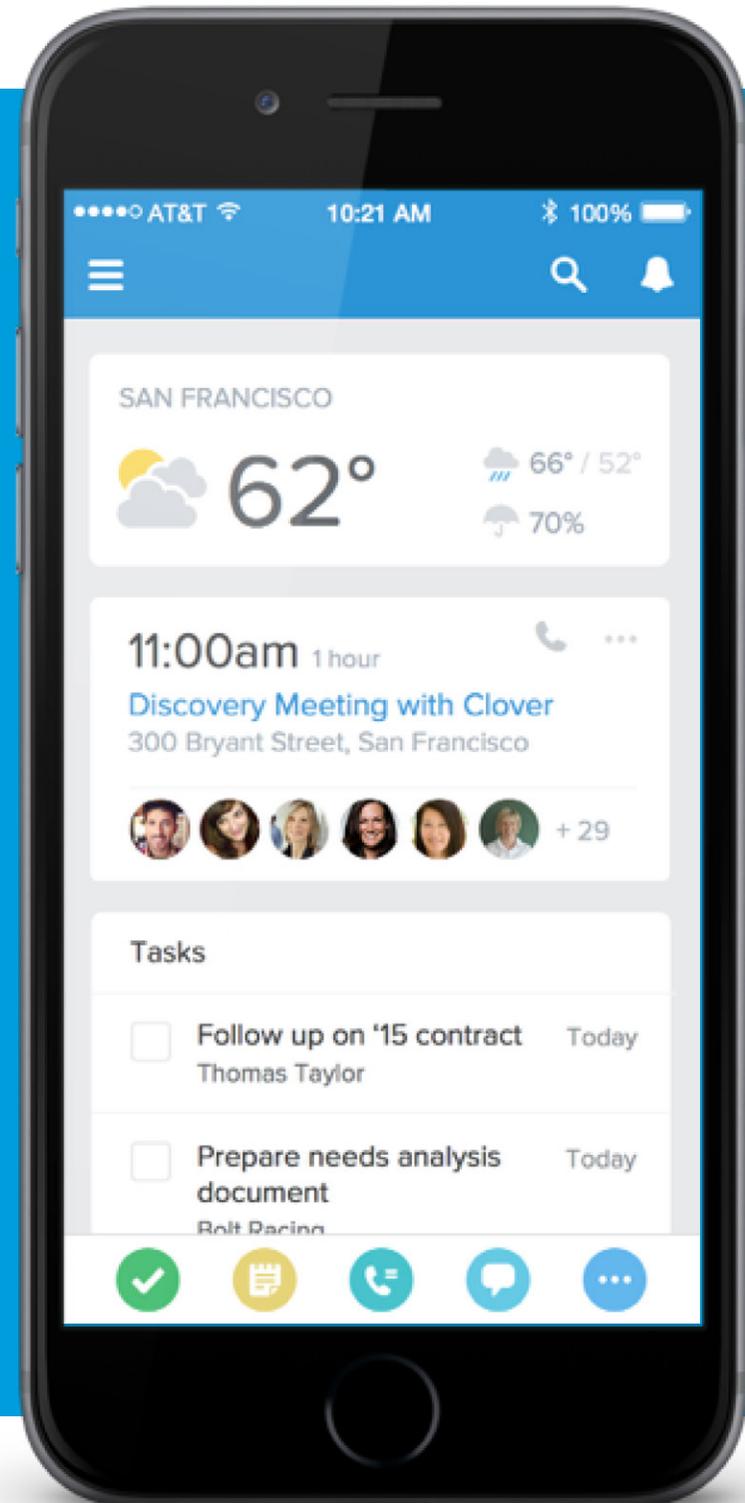


### VOTRE JOURNÉE

Pour un aperçu complet de votre journée, vous devez souvent utiliser plusieurs applications : application de calendrier, liste des tâches, etc. Mais, grâce à l'application Today, intégrée à Salesforce1, tout cela est regroupé en un seul et même endroit !

### ET TOUT LE RESTE

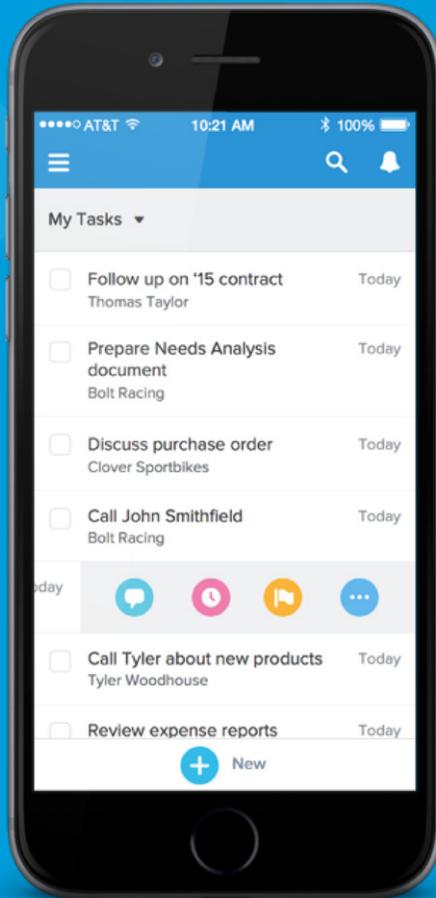
En plus de votre agenda, la nouvelle application Today offre d'autres outils de productivité. Des prévisions météo aux actualités sur vos comptes, cette application vous aide à rester au courant. Elle vous donne même un aperçu quotidien de vos performances par rapport à vos objectifs !



# APPLICATIONS DE PRODUCTIVITÉ



## Tâches

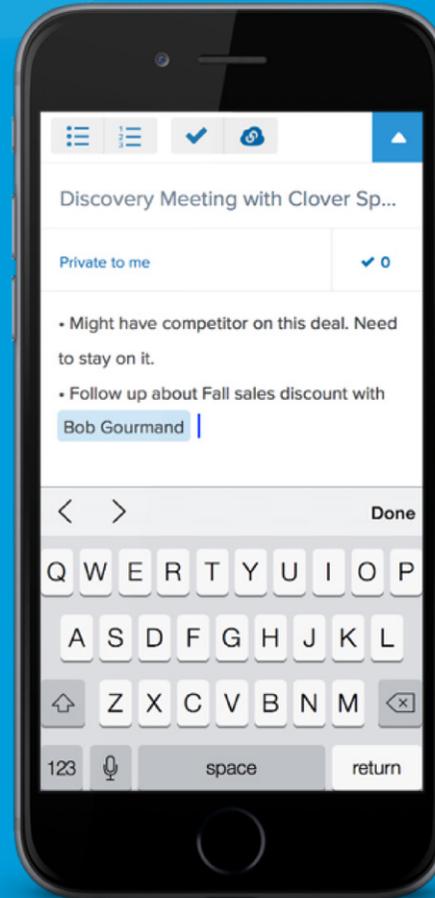


### TÂCHES

Créez des tâches et recevez des alertes en déplacement avec la nouvelle conception de l'application Tasks.



## Notes

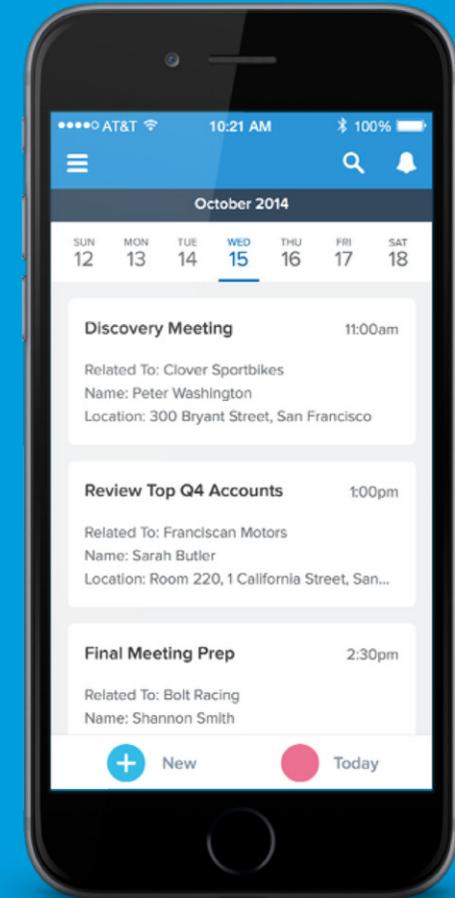


### NOTES

Les notes de réunion doivent être prises sur le vif, et cette application permet de les consigner depuis votre smartphone.



## Événements



### ÉVÉNEMENTS

Pour mieux travailler, vos commerciaux ont besoin d'une application de calendrier intégrée aux données métiers. Événements est là pour ça !

## Chapitre 2

# VENDEZ PLUS FACILEMENT GRÂCE AU TRAVAIL D'ÉQUIPE

Vos employés interagissent avec les clients et gèrent vos opportunités simultanément ? Un outil de CRM mobile est alors un choix idéal pour vos équipes, puisqu'il permet de gérer questions, conseils, ressources et mises à jour. Grâce à ces interactions, votre équipe est soudée et performante.

Ainsi, vos chargés d'affaires peuvent en un instant rechercher conseils, informations et savoir-faire auprès de leurs homologues. Aujourd'hui, les forces de vente collaborent davantage. Cet esprit d'équipe leur permet de tirer parti de leurs connaissances pour distancer les commerciaux peu connectés.

## Décloisonnez vos services internes

L'ère des commerciaux isolés est révolue. Les services commerciaux se rendent progressivement compte qu'ils sont plus productifs en travaillant ensemble. Mais la plupart des outils CRM ne sont pas adaptés à cette collaboration à l'ère des réseaux sociaux.

Salesforce, au contraire, est axé sur cette collaboration issue des réseaux sociaux, décloisonnant vos services internes grâce au réseau social d'entreprise Chatter. Ainsi, vos commerciaux peuvent demander conseil à leurs collègues en un clin d'œil ou obtenir des réponses sur des questions techniques, même si vos équipes sont disséminées à travers le monde ! Deux têtes valent mieux qu'une. Imaginez ce que l'intelligence collective de votre entreprise peut accomplir !



## Accédez à toutes vos ressources

Grâce aux applications mobiles de CRM, vos chargés d'affaires peuvent accéder, en déplacement, à leurs fichiers et présentations. Cette flexibilité permet d'ajuster leurs documents en un clin d'œil afin de proposer une expérience ultrapersonnalisée à vos prospects ! En outre, vos collaborateurs peuvent partager leurs fichiers en un clin d'œil.

À l'heure où le marketing de contenu s'inscrit au cœur de l'expérience client, vos chargés d'affaires peuvent accéder à tout moment à leurs ressources (livres blancs, e-books et guides) et ainsi réaffirmer leur importance auprès des prospects.

## Optimisez la gestion des leads

Les entreprises dotées d'un outil efficace de génération de leads doivent développer des workflows destinés à gérer le nouveau flux d'opportunités commerciales. Sans un système efficace de gestion de l'ensemble des leads, les forces de vente sont vite débordées.

C'est là que les outils CRM tels que Salesforce entrent en scène ! Avec la bonne technologie d'automatisation marketing et des outils aidant à organiser et clarifier l'information, vous pouvez facilement gérer l'ensemble de vos leads et améliorer vos résultats.

Vos leads peuvent être automatiquement notés et classés selon leur pertinence par rapport à votre profil idéal... avant même d'avoir été transmis à vos commerciaux ! Les leads peu pertinents sont intégrés à un parcours de « maturation », tandis que les meilleurs sont acheminés vers le commercial concerné, en fonction de sa localisation géographique, sa spécialité ou de tout autre attribut métier.

## Vendez plus facilement en équipe :

- **Vente isolée.** Seul, un chargé d'affaires ne peut se fier qu'à son instinct et ses ressources. Bien qu'une personne expérimentée puisse de temps à autre faire appel à son instinct pour remporter un contrat, il ne lui est d'aucune utilité face au manque d'informations ou de compétences.
- **Vente en équipe** Grâce aux réseaux sociaux internes et à la collaboration, les équipes consolident compétences, données et savoir-faire afin de remporter des contrats et d'identifier des opportunités. Augmentez vos ventes croisées, réduisez vos cycles de vente et boostez vos taux de conversion.

## Chapitre 3

# PROFITEZ D'UN OUTIL SIMPLE D'UTILISATION

Avant tout, vos forces de vente mobiles vont profiter d'une simplification de leurs activités quotidiennes et d'une meilleure efficacité. Les chargés d'affaires utilisent déjà énormément leur téléphone. En leur permettant d'utiliser votre outil CRM en fonction de leurs besoins, vous leur offrez une solution conviviale pour accéder aux fonctionnalités qui les intéressent. Affranchie de ces barrières, votre force de vente pourra tirer pleinement parti de votre outil CRM.

Afin d'optimiser votre productivité, votre expérience CRM doit être naturelle sur tous les terminaux et plateformes. En effet, vos commerciaux n'ont pas le temps de réapprendre à utiliser leur outil CRM pour chaque terminal. L'expérience utilisateur doit donc être intuitive et simple, mettre en avant les informations pertinentes et stocker les autres. Les meilleurs outils CRM offrent cette expérience naturelle et cette facilité d'utilisation !

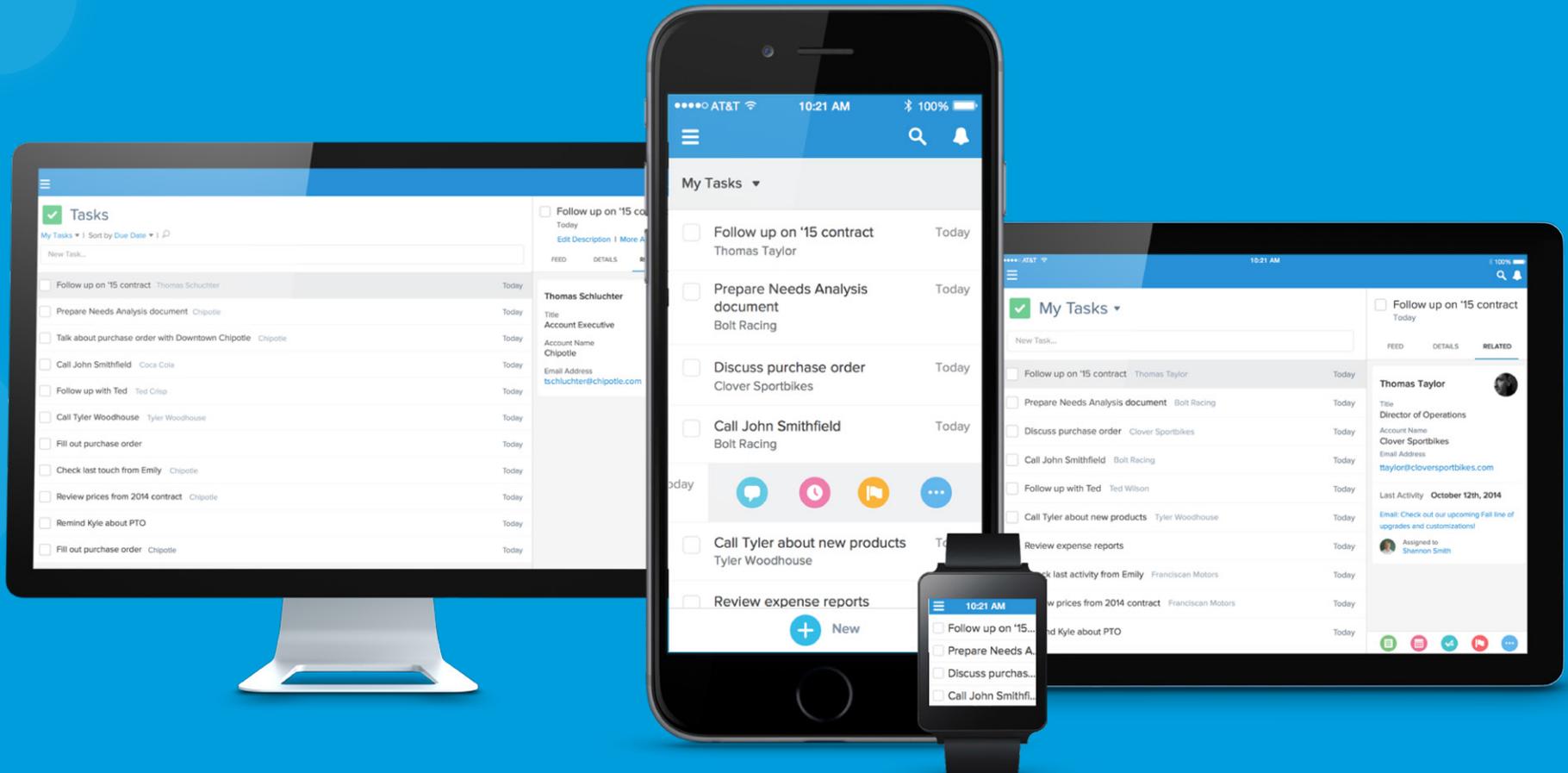


## Conception adaptative

Plus besoin d'être confiné dans votre bureau pour travailler : les équipes d'aujourd'hui sont toujours connectées, quel que soit le terminal utilisé. C'est pourquoi les outils que vous utilisez le plus doivent fonctionner de la même manière sur tous vos terminaux et vous offrir une expérience cohérente. La conception adaptative de Salesforce1 vous offre précisément ces avantages.

## Facilité d'utilisation

Aujourd'hui, vous travaillez avec de nombreux outils pour résoudre vos problèmes métiers et renforcer votre productivité. Pourtant, la multiplicité des outils n'est pas forcément bonne pour votre productivité car elle peut vous distraire inutilement... Remédiez à ce problème grâce à l'expérience utilisateur cohérente de Sales Cloud !



Chapitre 4 :

# Cofely Services GDF SUEZ

Cofely Services GDF SUEZ propose aux entreprises et collectivités des solutions pour mieux utiliser les énergies et réduire leur impact environnemental. Amélioration de la performance énergétique des bâtiments, production locale d'énergies renouvelables et intégration de services sont les trois domaines d'expertise de l'entreprise.



# Le projet CRM

Trois axes principaux composaient le projet d'implémentation de l'outil CRM :

- satisfaction et fidélisation des clients
- relais de croissance (par le biais d'offres client mieux ciblées)
- performance (dont l'augmentation des contrats et du développement du portefeuille)

Accessible depuis tout type de terminal avec l'application mobile Salesforce1, Sales Cloud répond au besoin de mobilité des collaborateurs de l'entreprise, en déplacement permanent. Fonctionnel sur smartphone et tablette, Sales Cloud a permis à Cofely Services GDF SUEZ de gérer leur relation client en mobilité.

« Salesforce nous est apparu comme la solution la plus complète, la plus facile et la plus rapide à déployer. L'ergonomie, l'adaptabilité et l'évolutivité de Sales Cloud étaient des critères essentiels pour notre projet. » Emmanuel Fouché, Directeur des Systèmes d'Information.

### Prospect Activities

Activity	Type	Score	Date
Video	Watched 75%+	5	08/20/13
Video	Play	10	12/11/12
Video	Play	10	08/20/13
Video	Play	10	08/29/13

## Conclusion

# LE FUTUR SERA MOBILE

Les commerciaux sur le terrain font partie intégrante de toute force de vente à succès. À l'heure où la concurrence s'intensifie, et où les attentes de vos clients évoluent, il est devenu essentiel de prendre des décisions quel que soit l'endroit où se trouvent vos clients. Et pour offrir cette capacité à votre force de vente, vous devez choisir la bonne technologie : un outil CRM accessible sur les terminaux mobiles.

Une solution telle que Salesforce vous fournit les bonnes informations, au bon moment, facilite la communication et la collaboration tout en restant simple d'utilisation, sur toutes vos plateformes. Grâce à cet outil, votre entreprise a tout ce dont elle a besoin pour augmenter la productivité de vos commerciaux sur le terrain !

# DES SOLUTIONS COMMERCIALES QUI VONT DÉCOUPLER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Un outil CRM simple d'utilisation est un outil indispensable pour augmenter vos ventes et bâtir un processus commercial efficace et transparent. L'outil CRM de Salesforce centralise, dans un seul et même endroit, les informations de contact de vos clients et prospects, vos comptes, leads et opportunités de vente. Vous et vos collaborateurs y accédez instantanément, selon vos besoins.

**+ 32 %** de taux  
de transformation

**+ 40 %** de productivité  
commerciale

**+ 32 %** de chiffre  
d'affaires



Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait des recommandations de cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.

© 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.

# AUTRES RESSOURCES UTILES :



Utiliser une solution de CRM pour développer votre business



Le CRM au service des petites entreprises



Quel outil CRM choisir pour votre entreprise ?



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM