

# Simplifier le cycle de vente moderne



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



# Le cycle de vente devient de plus en plus complexe.

Vos clients interagissent actuellement sur une multitude de canaux et font appel à un grand nombre d'informations pour prendre une décision d'achat.

La gestion de ce nouveau cycle de vente peut représenter un véritable défi pour des forces de vente peu habituées à gérer tous ces paramètres nouveaux. Vous devez comprendre le processus et disposer des outils de gestion adaptés. Une solution de CRM comme Salesforce regroupe tout ce dont vous avez besoin.

# Table des matières

## Simplifiez votre cycle de vente

- 04 | **Introduction**
- 05 | **Chapitre 1**  
Générer plus de leads
- 07 | **Chapitre 2**  
Optimiser la gestion des prospects
- 09 | **Chapitre 3**  
Conclure le contrat
- 11 | **Chapitre 4**  
Proposer un service client exhaustif
- 12 | **Conclusion**



# Introduction

Le processus commercial ne ressemble plus à un simple entonnoir de vente. Internet permet aujourd'hui aux clients de contacter une entreprise via différents canaux. La gestion de ceux-ci nécessite une stratégie et un système unifiés. Mais ce n'est pas tout.

Les entreprises doivent également organiser les informations issues de ces nombreuses sources dans un même pipeline. Les commerciaux doivent disposer instantanément de toutes les informations dont ils ont besoin pour conclure le contrat. Et le travail ne s'arrête pas à la conclusion du contrat. Aujourd'hui, les entreprises doivent disposer d'une visibilité complète sur le parcours de leurs clients pour leur offrir un service de qualité.

Mission impossible ? Pas vraiment. Les solutions de CRM comme Salesforce vous simplifient la tâche. Découvrez, avec cet e-book, comment le CRM rationalise le processus commercial pour les activités suivantes :

- Générer plus de leads
- Optimiser la gestion des prospects
- Conclure le contrat
- Proposer un service client exhaustif



## Chapitre 1

# Générer plus de leads

Formulaire web



Création de nouveaux leads



Formulaire web

Avec la multiplication du nombre de canaux, les entreprises peuvent accroître considérablement leur portée et leurs points de contact avec le client. Toutefois, un tel volume d'opportunités vous impose d'élargir votre champ d'action tout en personnalisant l'approche sur chaque canal.

Les solutions CRM comme Salesforce vous permettent d'affiner vos stratégies de génération de lead via votre site web, vos activités commerciales et les canaux organiques. Chaque canal requiert une approche unique : les solutions CRM vous offrent la flexibilité nécessaire pour une action personnalisée et une base de données prospects unifiée.

### Site web

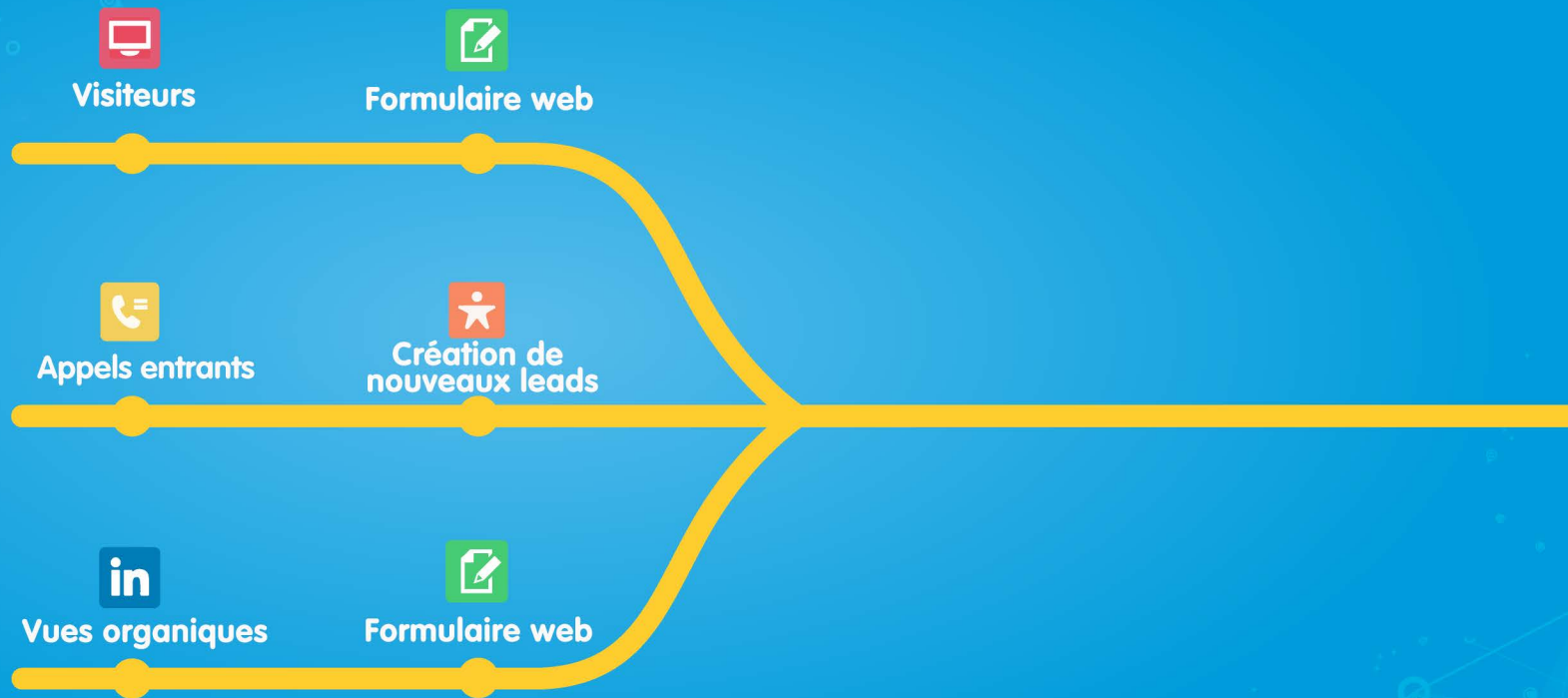
C'est un fait incontesté : internet est aujourd'hui le premier moteur d'activité dans la plupart des secteurs. La portée virtuelle d'une entreprise est illimitée (trafic organique vers votre site, promotions payantes ou bannières publicitaires, par exemple). Commencez à collecter des informations sur vos clients potentiels en acheminant l'ensemble du trafic vers des formulaires web de votre site internet. Les solutions CRM récupèrent directement les champs des formulaires pour établir une base de données exhaustive sur vos opportunités concrètes.





Planification et déploiement de campagnes marketing

- Recherche Google
- E-mails marketing
- Publicité en ligne
- Publicité sur les réseaux sociaux
- Partenaires
- Marketing de contenu
- Événements
- Salons
- Relations presse



## Activités commerciales

Vos forces de vente sont les garants de la génération de leads, et ce indépendamment des évolutions technologiques. Appels sortants, recommandations et e-mails marketing permettent aux chargés d'affaires d'identifier les opportunités tangibles pour les intégrer à votre solution CRM. Vos forces de vente peuvent ainsi visualiser les prospects existants dans votre système et s'il existe des opportunités en cours avec la même entreprise. Les solutions CRM transforment les activités isolées de vos forces de vente en une seule base de données unifiée au service du processus commercial.

## Canaux organiques

Les réseaux sociaux (Facebook ou LinkedIn, par exemple) constituent également une source importante de leads. Les entreprises proposant un contenu de qualité sur les réseaux sociaux peuvent transformer leur public en prospects par le biais de formulaires web promouvant des événements, des offres et des informations.

## Chapitre 2

# Optimiser la gestion des prospects

Lead doublon ?

Prendre contact

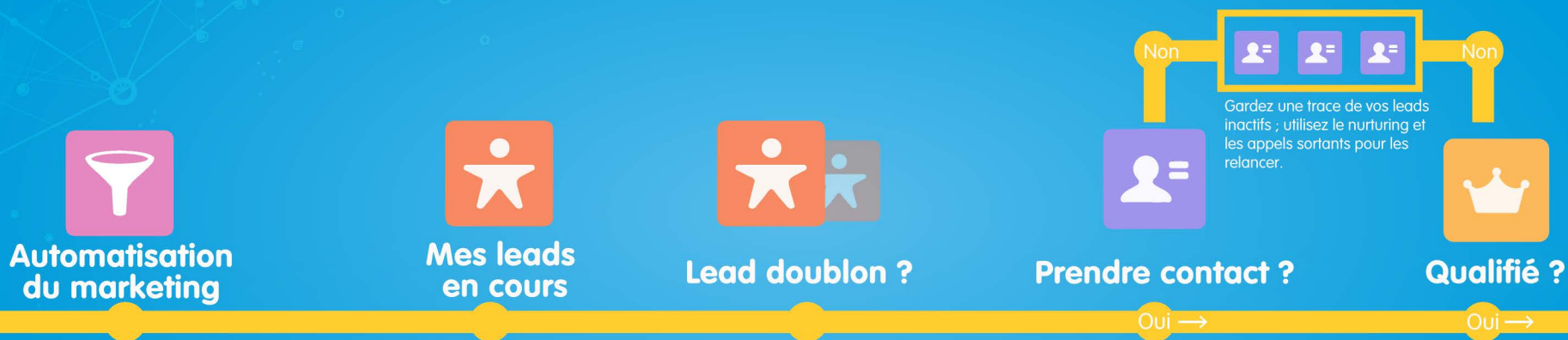
Oui →

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 alors que les solutions CRM comme Salesforce entrent en jeu. Avec la bonne technologie d'automatisation du marketing et des outils aidant à organiser et clarifier l'information, les entreprises peuvent facilement gérer l'ensemble des leads et améliorer leurs résultats.

### Automatisation du marketing

Les outils d'automatisation du marketing comme Pardot permettent d'exécuter automatiquement la plupart des tâches administratives, et ce avant même qu'un commercial ait identifié un lead. Auparavant, chaque nouveau lead devait être identifié et approuvé par un commercial. Avec les outils d'automatisation, les leads sont désormais automatiquement notés et classés selon leur pertinence par rapport à l'entreprise. Les leads peu pertinents sont intégrés à un parcours de nurturing, tandis que les meilleurs sont acheminés vers le commercial concerné, en fonction de sa localisation géographique, sa spécialité ou tout autre attribut métier.



## Enregistrer un prospect

Avec une solution CRM, vos commerciaux gèrent leurs leads en toute transparence. Ils peuvent savoir si un prospect existe déjà dans la base de données, identifier les collaborateurs de celui-ci déjà enregistrés et consulter l'historique de tout nouveau prospect. Vos forces de vente peuvent ainsi délaissier leurs propres silos au profit d'une base de données consolidée.

## Contacteur un prospect

Lorsqu'un prospect a été qualifié comme pertinent, le commercial doit élaborer une stratégie d'approche

cohérente. La création de tâches favorise l'organisation et l'information des commerciaux pour toutes les opportunités en cours. En outre, l'accès aux informations du prospect et aux dernières activités du compte permet aux commerciaux d'engager des interactions personnalisées.



## Chapitre 3

# Conclure le contrat



Gardez  
inactive

Signer un contrat requiert beaucoup d'organisation, de persévérance et de planification. Aujourd'hui, les commerciaux ne peuvent s'autoriser aucun faux pas ; ils doivent pouvoir répondre aux interrogations des prospects en quelques minutes.

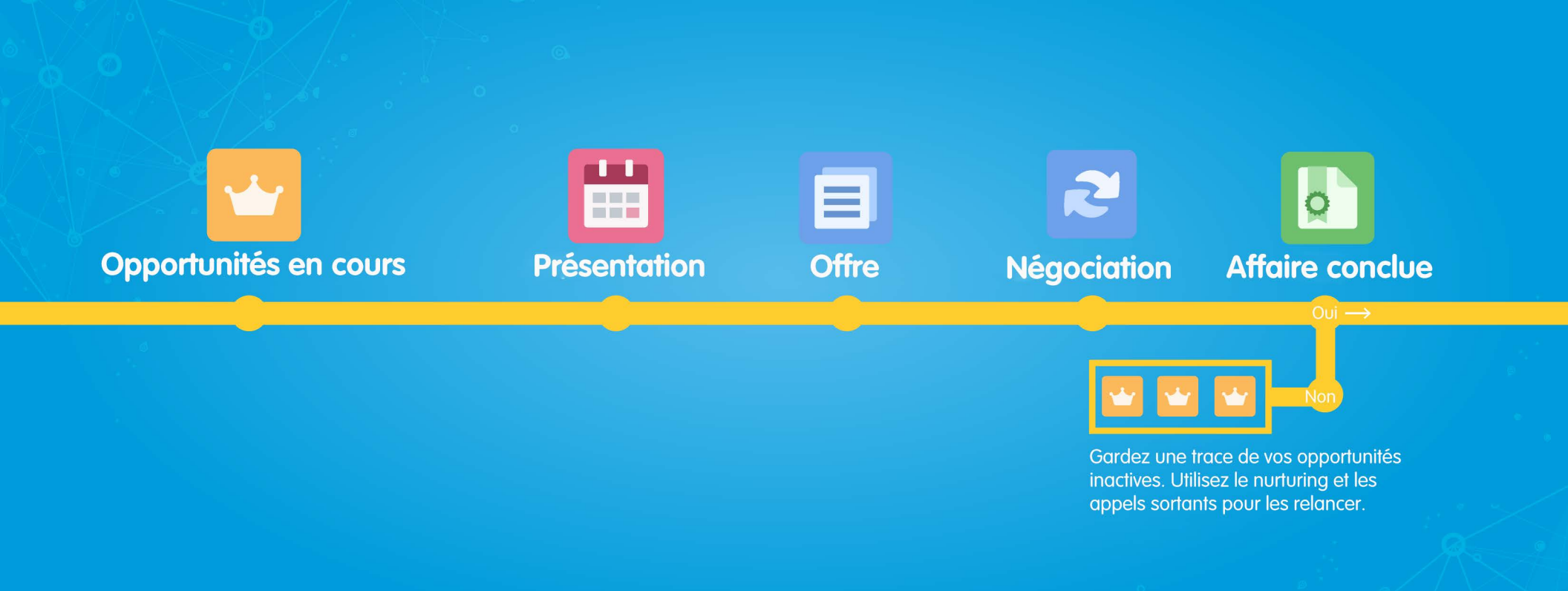
Les solutions CRM comme Salesforce aident les commerciaux à s'organiser pour fournir une performance optimale à chaque opportunité. Ils peuvent ainsi faire preuve d'une réactivité exceptionnelle lors des négociations et dépasser les attentes de leurs prospects.

### Suivi des opportunités

Aujourd'hui, les commerciaux doivent être capables de définir leurs priorités. Les rapports et les tableaux de bord des solutions CRM simplifient grandement ce processus et permettent de suivre les opportunités stratégiques. Vos commerciaux peuvent désormais s'organiser en fonction de leurs priorités.

### Se tenir toujours prêt

Fondées sur la collaboration, les solutions CRM vous permettent d'exploiter l'information collective de votre entreprise pour chaque opportunité. Accédez aux



dernières versions des informations et argumentaires de vente avec le partage de fichiers. Lorsqu'un prospect vous pose une question pointue, vous pouvez contacter un spécialiste en quelques secondes, qu'il soit dans le même bureau que vous ou n'importe où dans le monde. L'ère du commercial solitaire est révolue : vous devez centraliser les ressources et le savoir-faire de votre entreprise afin d'étayer chaque opportunité.

## Conclure le contrat

Souvent, conclure un contrat est la partie la plus difficile du processus de vente. Équipé de l'application

mobile Salesforce1, le CRM vous offre une réactivité exceptionnelle lors des négociations. Grâce aux outils de collaboration et d'interaction intégrés, la modification d'un prix ou la consultation du service juridique est un jeu d'enfant. En outre, les signatures électroniques vous permettent de conclure vos contrats de partout.

## Chapitre 4

# Proposer un service client exhaustif

Marketing



Nouveaux clients



Support

Le service et le support client sont aujourd'hui aussi importants que la vente ou le marketing dans le cycle de vente. La fidélisation est stratégique. Pour disposer d'un service client global, vous devez centraliser l'ensemble des informations client, depuis le premier contact marketing jusqu'à la dernière requête.

Les clients sont d'autant plus exigeants lorsqu'ils sont fidèles à une entreprise. Les interactions doivent être personnalisées et adaptées à chaque étape, pendant et après le processus commercial. Cela nécessite de casser les silos et de connecter les bases de données autrefois autonomes. C'est ce que permettent justement les solutions CRM.

## Marketing

Identifiez les canaux marketing préférés de vos clients pour obtenir d'importantes informations intéressantes également d'autres services de votre entreprise. Connaître les canaux sur lesquels vos clients interagissent vous offre un avantage certain à l'heure d'exploiter les conversations à votre sujet. En outre, identifier les canaux dont sont issus vos clients les plus fidèles vous aide à repenser votre stratégie marketing en fonction des outils qu'ils utilisent. Les solutions CRM vous permettent d'accéder à toutes ces données en quelques clics seulement.



Salesforce vous offre une vue à 360° de vos clients, en simplifiant la collaboration au sein de votre équipe : établissez des relations solides et durables avec votre clientèle.

## Vente

Les données obtenues pendant le cycle de vente ont longtemps été ignorées. Seul importait le nom du commercial à l'origine de la vente, celui à qui serait adressée la commission. Aujourd'hui, les entreprises modernes sont conscientes de l'importance du bon usage des données commerciales. Pouvoir analyser les activités de vos meilleurs éléments est crucial pour dynamiser les performances de vos équipes. Permettre à vos clients de contacter un chargé d'affaires qu'ils connaissent augmente les chances de conclusion de ventes additionnelles.

## Service client

Le service au client a longtemps été un véritable obstacle pour les clients de nombreuses entreprises. Les solutions CRM permettent aujourd'hui aux équipes dédiées d'accéder à une mine d'informations, garantissant ainsi un processus de service client personnalisé, simple et performant. Grâce à l'accès aux dossiers du service client, aux expériences de vente et de marketing et aux informations produit, le service client n'est plus une pratique ponctuelle mais une expérience homogène et agréable avec la marque.

# Conclusion

La technologie a radicalement changé le cycle de ventes standard. Face à une multitude de nouveaux canaux d'interaction, à des clients plus informés et astucieux avec des attentes de plus en plus élevées, les entreprises doivent se munir de bons outils pour simplifier et rationaliser leurs cycles de vente.

Les solutions CRM comme Salesforce permettent aux entreprises d'obtenir une vision globale du parcours client. Elles permettent d'exploiter de nouveaux canaux pour booster la génération de leads. Optimisez la gestion des leads pour permettre à vos forces de vente de rester concentrées. Avec les ressources et la technologie adaptées, vous pouvez dynamiser et accélérer la conclusion de contrats, tout en surpassant facilement les attentes de vos clients.

Le cycle de vente n'est plus un obstacle complexe : vous pouvez désormais l'aborder comme une opportunité pour optimiser votre marketing, simplifier les processus commerciaux et accélérer votre activité comme jamais.





## SOLUTIONS COMMERCIALES POUR AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Une solution CRM simple d'utilisation est un outil indispensable pour améliorer vos ventes et bâtir un processus commercial efficace et transparent. Salesforce vous permet de rassembler, dans un seul et même endroit, les informations de contact de vos clients et prospects, ainsi que vos comptes, vos leads et vos opportunités de vente.

En savoir plus

Découvrir la démo

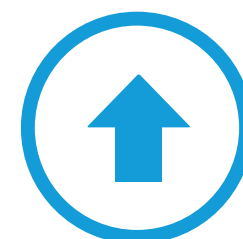
Se lancer



**+ 32 %**  
de taux de  
transformation



**+ 40 %**  
de productivité  
commerciale



**+ 32 %**  
de ventes



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn

