

CONSACREZ PLUS DE TEMPS AUX VENTES AVEC SALESFORCE1

Vendez où que vous soyez, sans hésiter.



Introduction

Il n'existe aucun doute que le métier de commercial connaît aujourd'hui une évolution considérable. Les méthodes et stratégies qui fonctionnaient autrefois rebutent désormais le client avisé d'aujourd'hui. De nos jours, le moyen le plus efficace d'attirer les clients et de conclure des ventes est de tisser des liens. Les commerciaux doivent concentrer leur attention sur la compréhension des enjeux de leur client, sur la mise en valeur de leur produit ou service, et sur la consolidation d'un lien de confiance.

Cette approche de la vente, centrée sur la relation, présente un défaut : le commercial consacre 68 % de son temps à d'autres activités que la vente.

Les entreprises concluent difficilement leurs ventes car elles ne peuvent pas redonner assez de temps de négociation à leurs commerciaux sur le terrain. Ils passent trop de temps derrière leur bureau, pris par des activités d'enregistrement, de traitement d'e-mails et des millions d'autres tâches qui, même si elles sont essentielles, empiètent sur le temps dédié à la vente. Pour cause, peu de services commerciaux ont mis en place les bons outils. Salesforce1 peut aider les commerciaux à sortir de leur bureau pour qu'ils se rendent là où ils sont le plus efficaces : auprès du client.

Salesforce 1 apporte flexibilité et efficacité à vos commerciaux, mais la solution est aussi un moyen éprouvé de booster les ventes, d'améliorer la productivité et d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise. Dans cet e-book, vous découvrirez comment Salesforce1 offre plus de temps à vos commerciaux pour se consacrer à la vente et pour conclure de nouveaux contrats.

« 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 avec eux. »

Ulrik Nehammer, PDG, Coca-Cola, Allemagne

Sommaire

- 02 Introduction
- 03 Restez informé
- 08 Agissez rapidement, où que vous soyez
- 12 Personnalisez l'application
- 16 Conclusion

Chapitre 1

Restez informé

La vente n'est pas un métier facile. Il faut des compétences bien spécifiques pour 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.

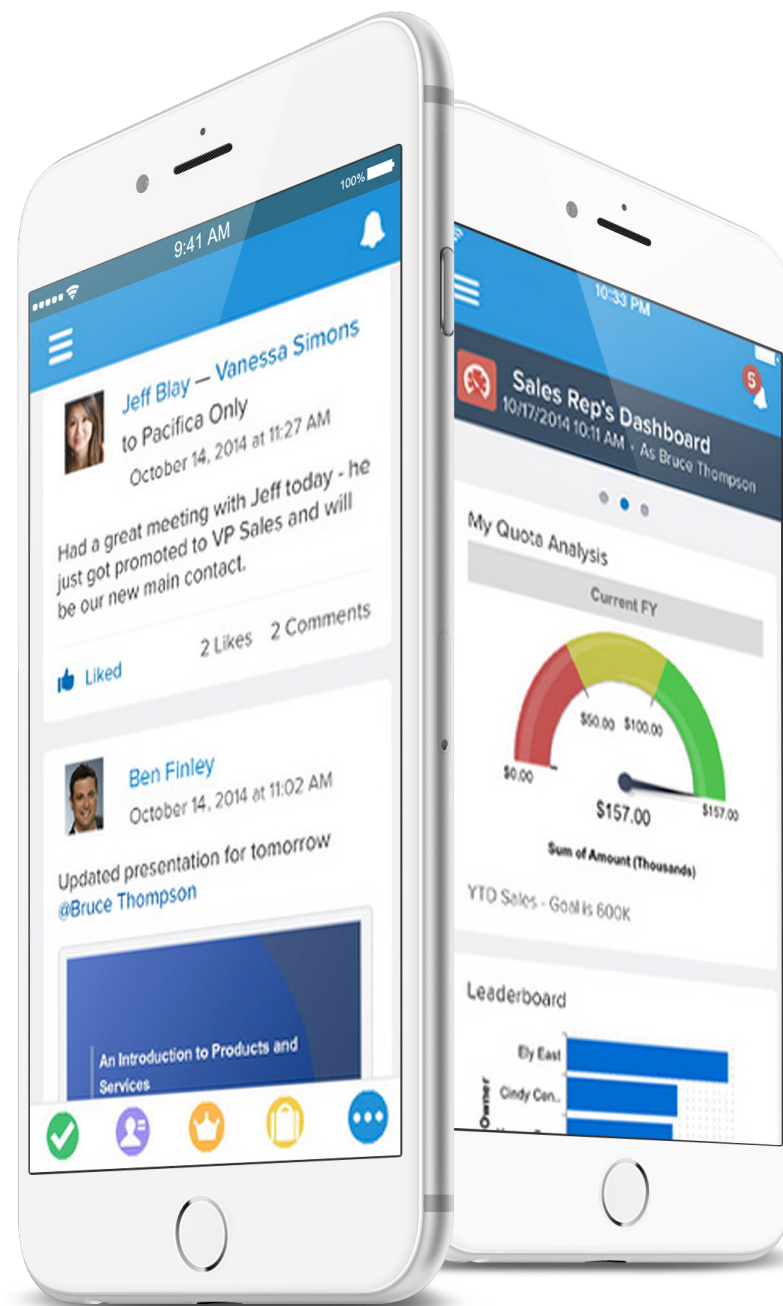
C'est pour cela qu'ils mériteraient d'avoir leur propre assistant qui organise leurs comptes, tâches et rendez-vous pour qu'ils puissent se concentrer sur leur mission principale : vendre. Mais employer autant de personnel n'est pas viable pour la plupart des entreprises.

Salesforce1 a transformé ce modèle. Notre gamme d'applications de productivité vous aide à organiser vos journées, à automatiser les tâches répétitives et à agir de manière plus efficace pour vous concentrer sur ce qui compte réellement : le client.



Restez toujours au courant des dernières évolutions

Dans l'application mobile Salesforce1, le fil d'informations est prioritaire : quand vous ouvrez l'application, toutes les informations essentielles pour vous sont mises en avant. Consultez vos publications, les contributions dans les groupes ou des personnes que vous suivez, les fichiers mis en ligne par vos collègues et vos mentions récentes. Commentez, likez, postez et mettez en ligne votre propre contenu directement depuis votre téléphone, avec la plus grande facilité. Vous voulez voir ce qui se passe dans votre pipeline ? Aucun problème. Le fil vous permet aussi d'afficher en temps réel les nouveautés des opportunités, des contacts, des comptes et des requêtes.



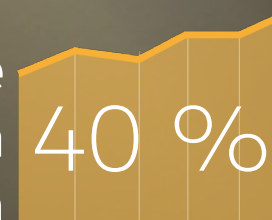
Obtenez vos chiffres de vente en un clin d'œil

Mais pour être vraiment exploitables, vos données doivent être mises en contexte. Avec l'application mobile Salesforce1, vous tenez vos données au creux de la main, où que vous soyez. Accélérez vos prises de décision grâce aux tableaux de bord pour les ventes, le service client, le marketing et la performance commerciale mis à jour en temps réel. Prenez du recul et explorez tous les rapports, les dossiers et les données du bout des doigts en interagissant avec les tableaux de bord. Vous pouvez également donner corps à la vente en équipe en partageant d'un seul geste des tableaux de bord avec vos collaborateurs.



[Découvrez Salesforce1 en l'action >](#)

“ Les utilisateurs de Salesforce1 Sales Cloud ont vu en moyenne une augmentation de la productivité des ventes. ”



Enquête sur les relations clients de Salesforce, 2015

Organisez toute votre journée

L'application Today de Salesforce1 vous fournit tout ce qu'il vous faut pour une journée productive. Toutes les informations pertinentes sont regroupées en un même endroit : en un coup d'œil, vous accédez au briefing complet de votre journée. En plus de votre agenda, l'application Today offre tous les outils qui vous permettent d'augmenter votre productivité. Des prévisions météo aux actualités concernant vos comptes, cette application vous aide à rester préparé.

Elle vous donne même un aperçu quotidien de vos performances par rapport à vos quotas !



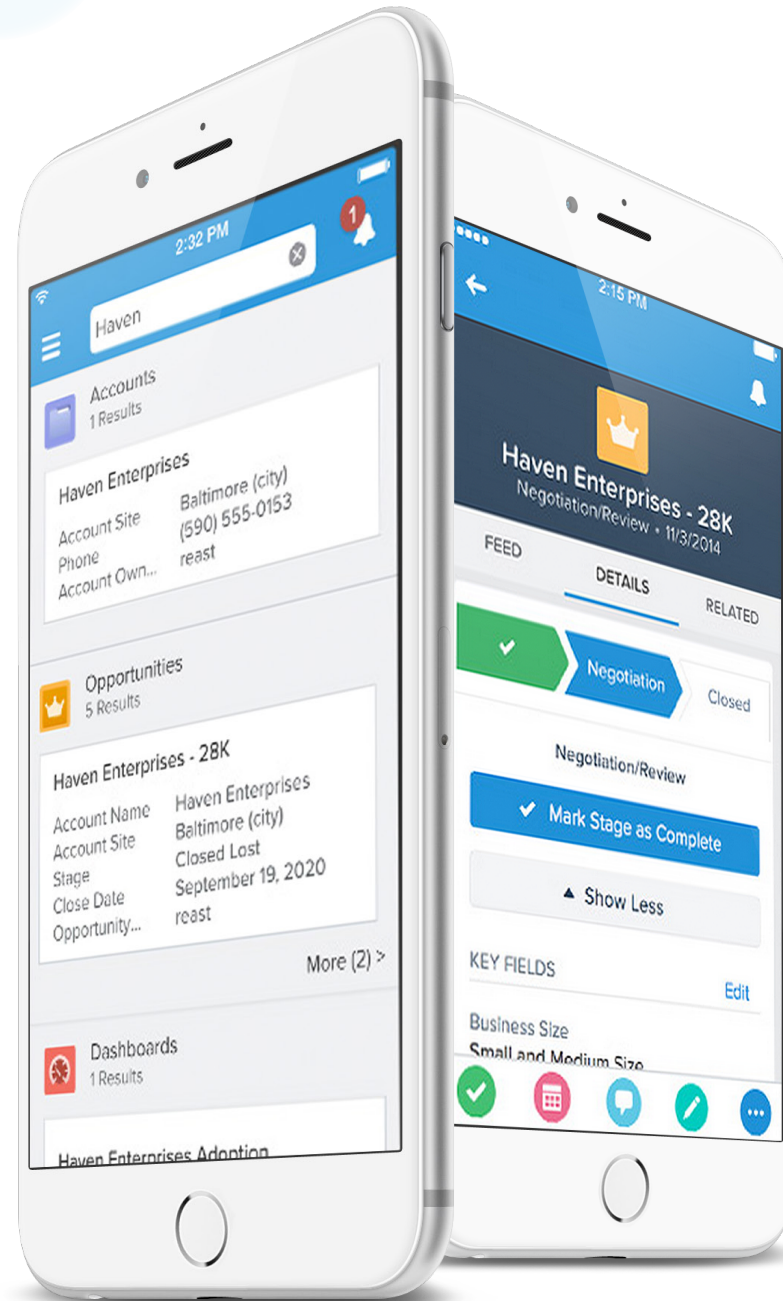
Soyez alerté de tous vos messages importants

Le commercial moderne est contraint de rester connecté en permanence, en grande partie parce qu'on lui demande d'être ultraréactif envers ses leads. Les clients veulent des réponses dans la minute et non le lendemain. Avec Salesforce1, vous consultez tous vos messages urgents et demandes d'approbation dans un seul endroit. Ne ratez plus jamais de demande urgente. Vous pouvez visualiser les demandes d'approbation de votre équipe, voir les alertes vous informant qu'on vous a mentionné sur Chatter, et accéder directement à un dossier qui requiert votre attention.

Trouvez tout, plus rapidement

Dans une étude récente, IDC établit que nous passons en moyenne 36 % de notre journée de travail à chercher des fichiers. C'est une énorme perte de temps. Salesforce1 peut faire tomber ce pourcentage à une valeur proche de zéro. Trouvez les données dont vous avez besoin en quelques secondes.

Recherchez par liste et par dossiers consultés récemment ou faites une recherche globale dans tous les dossiers de l'entreprise. Cliquez sur *Récent* pour accéder aux objets que vous avez recherchés récemment ou épinglez des objets pour les faire remonter tout en haut de la section *Récent*.



Concluez des ventes plus rapidement

Faire progresser une affaire est l'activité commerciale la plus importante, mais identifier les étapes suivantes peut s'avérer délicat. Imprimez un rythme dynamique à vos opportunités grâce à un aperçu de leur avancement dans le processus de vente, comprenez les aspects importants de chaque étape et accédez aux suggestions d'actions les plus urgentes à entreprendre. À chaque étape du processus d'achat correspond une approche particulière. Salesforce1 liste les choix à faire à chaque étape et vous présente les données pertinentes pour décider. Concluez vos ventes plus rapidement, à chaque fois.

Chapitre 2

Agissez rapidement, où que vous soyez

Si la technologie est souvent la réponse toute faite à toute tentative d'amélioration des processus, des outils inadaptés peuvent avoir un effet ravageur sur votre équipe. Les équipes commerciales ont d'innombrables outils à leur disposition pour conclure une vente. Les systèmes de CRM assurent le suivi des contacts, des comptes et des opportunités. Les listes d'actions et les activités contribuent à organiser les millions de tâches qu'un commercial doit réaliser. Les outils sociaux encouragent la collaboration entre collègues et services. Les logiciels et outils en ligne sont nécessaires pour modifier les présentations produit, les feuilles de calcul et les rapports. Ils font tous partie de l'arsenal indispensable du commercial d'aujourd'hui.

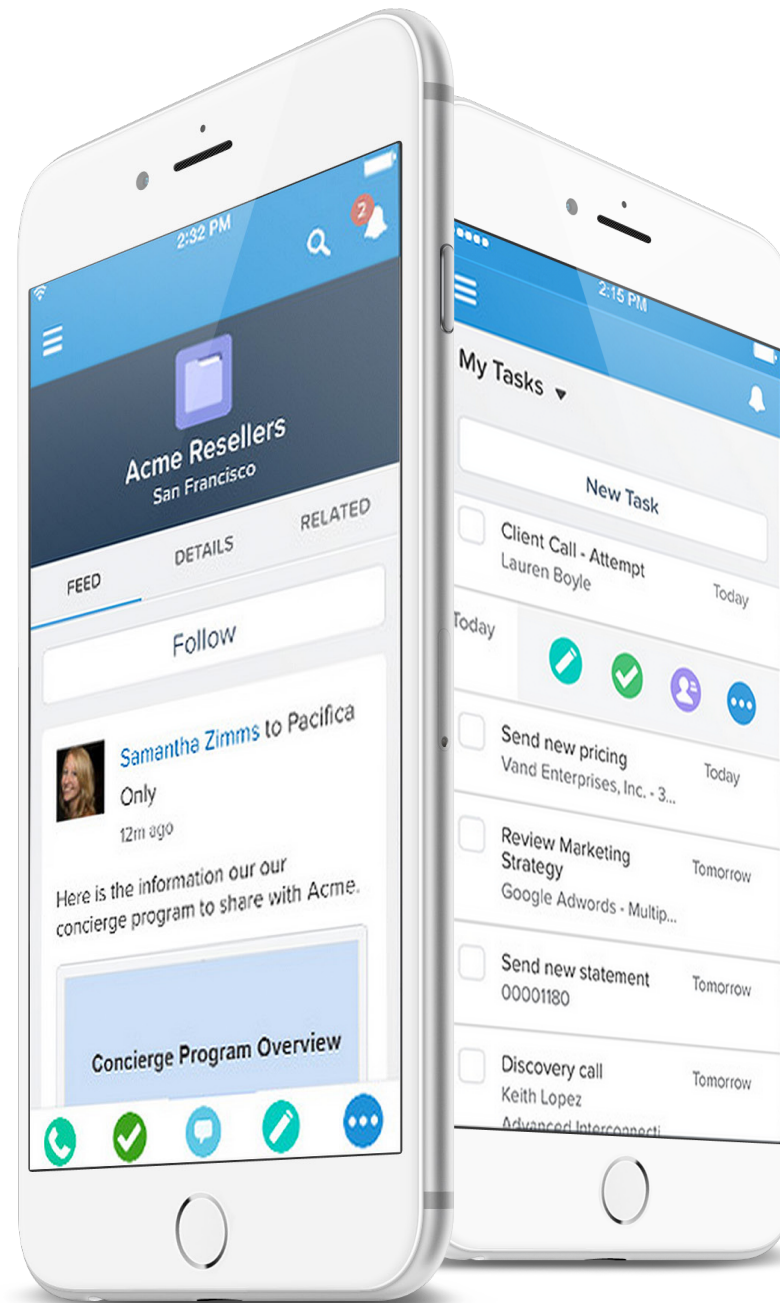
Toutefois, sans rien pour les relier, tous ces outils de technologie peuvent s'avérer plus gênants qu'utiles. Les commerciaux doivent souvent s'asseoir devant un ordinateur pour utiliser un de ces programmes. C'est encore du temps distraît des clients et des activités qui font progresser les affaires vers leur conclusion. De plus, ces outils sont souvent intégrés à des systèmes déconnectés et peu coordonnés entre eux ce qui implique encore plus de temps de lorsque le commercial passe d'un système à l'autre. En effet, selon une étude récente d'IDC, 61 % des employés accèdent à quatre systèmes ou plus pour obtenir les informations nécessaires à leur travail.

Salesforce1 répond à cette problématique en plaçant tous vos outils en un même endroit. Tous, sans exception. Salesforce1 place aussi ces outils au creux de vos mains : vous pouvez mettre à jour vos comptes en sirotant votre café du matin ou en vous rendant à votre prochaine réunion, et pas uniquement assis derrière un bureau à la toute fin de la journée. Vous avez la possibilité d'optimiser chaque instant en faisant évoluer votre activité.



Gérez plus rapidement vos opportunités et vos contacts

Mettez le système CRM au travail. Vous pouvez maintenant ajouter de nouveaux contacts, actualiser vos opportunités et tenir à jour vos comptes client depuis votre téléphone. Ce n'est plus la peine de rentrer au bureau ou de gribouiller des notes sîtôt oubliées. Mettez à jour et reprenez les données des clients, notamment les contacts, les opportunités et les comptes. Vous pouvez même ajouter de nouveaux contacts à des comptes et créer de nouvelles opportunités. Votre outil de CRM lui-même est là, en temps réel, chaque fois que vous en avez besoin.



Survolez votre liste de tâches

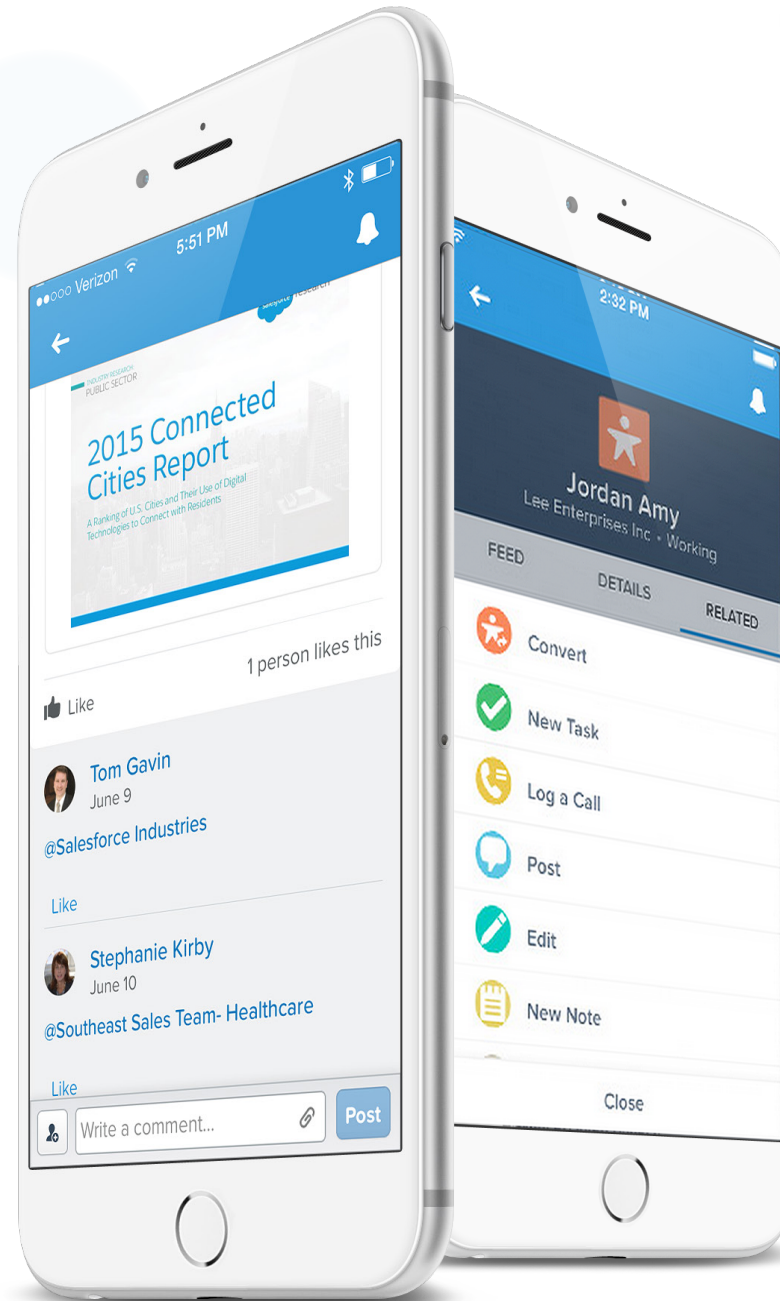
Créez, trie, examinez et cochez vos tâches, le tout en un seul endroit. Hiérarchisez et réalisez vos tâches plus facilement, menez une action sur vos tâches directement depuis la liste des tâches, trie la liste selon le statut des tâches et affichez les détails de chaque tâche ainsi que les listes similaires depuis l'application. Vous ne raterez plus rien et ne lâcherez plus rien. Vous ne serez plus esclave de votre liste de tâches. Vous deviendrez un super-vendeur organisé, hyper-motivé et hyper-efficace.

Instaurez une collaboration instantanée avec votre équipe

L'ère du commercial solitaire est révolue.

La vente en équipe se traduit par un plus grand nombre d'informations, des décisions plus pertinentes et un succès éclatant. Salesforce1 réalise vos rêves de vente en équipe dès que vous lancez l'application. En déplacement, accédez aux fils d'informations, groupes, personnes et fichiers pour collaborer sur des projets avec vos collègues et clients.

Collaborez sur des initiatives critiques avec des collègues et clients à travers toute l'entreprise et du monde entier. Partagez des idées et travaillez ensemble comme jamais auparavant.

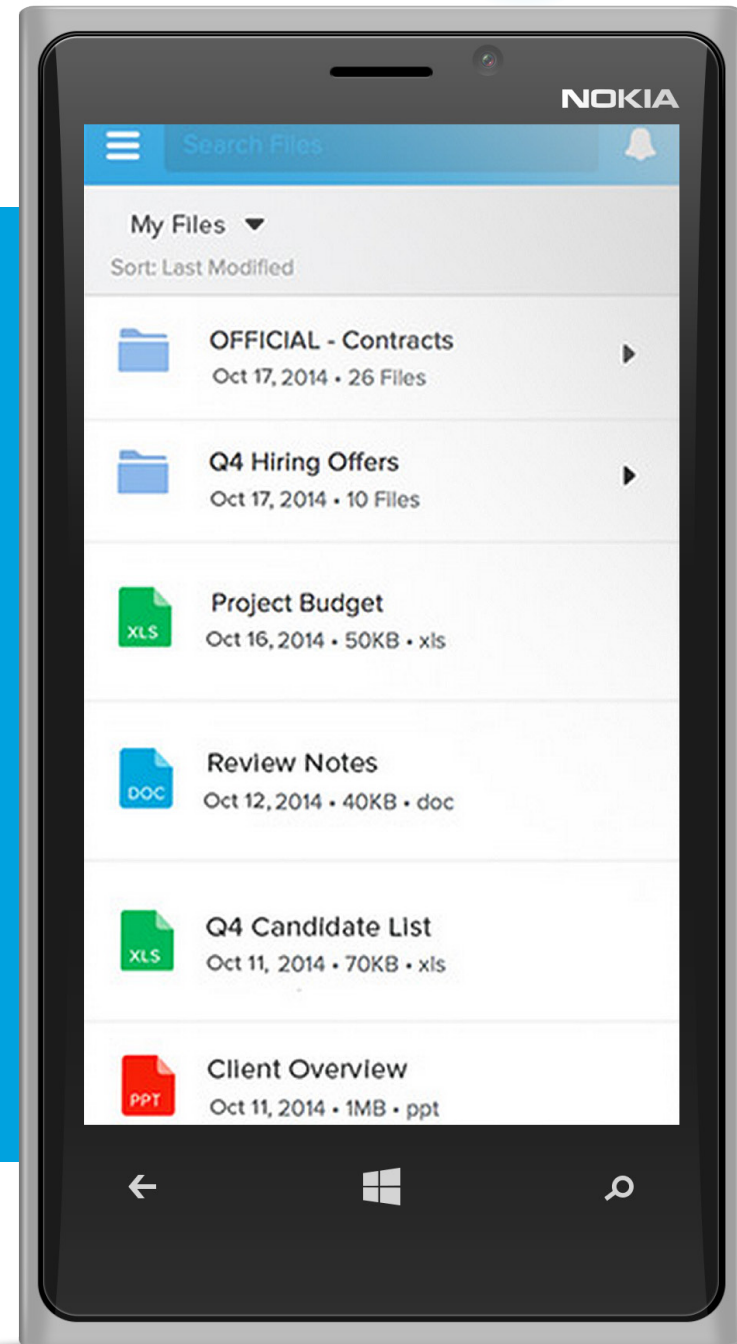


Prenez le contrôle de vos leads

Gérer votre pipeline n'est plus la tâche ardue sur laquelle vous passiez des heures en tapant sur votre clavier. Avec Salesforce1, vous gérez tous vos leads depuis votre téléphone. Intégrez de nouveaux leads, consultez tous vos leads actuels et convertissez-les instantanément. Votre pipeline ne ressemble plus à ce tableau confus que vous devez vérifier une fois par mois. C'est une représentation instantanée et réaliste de vos opportunités et de leur place dans le processus de vente.

Modifiez des documents Office où que vous soyez

Salesforce1 met même les parties les moins accessibles de vos workflows sur votre appareil mobile, y compris Microsoft Office. Ouvrez et modifiez vos documents, feuilles de calcul et présentations directement depuis l'application mobile Salesforce1. Vous devez modifier votre présentation PowerPoint à la dernière minute ou vérifier les chiffres de votre tableau Excel ? Aucun problème. Vous pouvez désormais le faire dans le taxi qui vous emmène à votre prochaine réunion. Publiez des fichiers directement dans Salesforce depuis l'application Microsoft Office et créez même des fichiers Office depuis l'application mobile Salesforce1.



Chapitre 3

Personnalisez l'application

Les outils commerciaux mobiles doivent faciliter et optimiser les tâches quotidiennes de l'équipe commerciale. Les commerciaux utilisent déjà énormément leur téléphone. Mettre votre CRM à leur disposition sous une forme qui correspond à leurs attentes et manière de travailler enlève le décalage et la monotonie de l'utilisation traditionnelle d'un outil CRM. Affranchies de toute barrière, vos forces de vente pourront tirer pleinement parti de votre système de CRM.

Salesforce1 est totalement personnalisable : l'application s'ajuste à votre mode de fonctionnement et non l'inverse. Presque tout dans l'application est personnalisable : de son apparence aux applications en passant par les actions réalisables. Votre équipe de vente apprendra à manier l'outil en un clin d'œil. Elle trouvera immédiatement ses marques lorsqu'elle lancera l'application. L'application semblera familière. Les actions et la terminologie correspondent aux versions bureau de leur CRM. Salesforce1 est comme une extension naturelle de vos processus de vente existants.

Voyons de plus près comment Salesforce1 est conçu pour coller parfaitement à votre entreprise et à votre workflow.



*Salesforce1
est comme une
extension naturelle
de vos processus
de vente existants.*

Configurez des actions personnalisées en un clin d'œil

Au quotidien, un commercial effectue de nombreuses actions très répétitives. C'est pourquoi les actions personnalisées, les raccourcis qui automatisent des actions répétitives, sont depuis toujours une des fonctionnalités préférées dans Salesforce. Retrouvez maintenant toute la puissance des actions personnalisées sur votre téléphone. Créez aisément des actions personnalisées en fonction des activités que vous et vos utilisateurs effectuez le plus souvent. Créez des actions gain de temps en un clin d'œil. Créez votre action personnalisée ou sélectionnez-en une dans une bibliothèque. Façonnez les actions pertinentes selon les rôles. Gardez vos actions personnalisées les plus importantes en tête de liste.



Créez vos applications personnalisées et déployez-les instantanément

Les actions personnalisées ne vous suffisent pas ? Et pourquoi pas construire entièrement des applications personnalisées à utiliser directement dans l'application Salesforce1 ? Déployez facilement sur votre mobile tous vos objets métiers, champs et applications intégrés ou créés sur un modèle déclaratif. Construisez de nouvelles applications sans écrire de code, par simple glisser-déposer dans le générateur. Sans HTML, sans CSS. Avec les générateurs par simple glisser-déposer, le développement d'une application personnalisée ne prend que quelques minutes au lieu de plusieurs mois. Automatisez rapidement les processus principaux à l'aide d'applications personnalisées : votre force de vente en sera plus efficace et plus puissante.

Lumière sur :

Design Within Reach

Design Within Reach a pour but de proposer des objets design modernes et authentiques à tous les prix. L'entreprise cherchait un outil capable de connecter la totalité de son catalogue et de son infrastructure commerciale aux terminaux mobiles pour sa force de vente. Elle s'est donc tournée vers Salesforce, solution idéale alliant la puissance et la flexibilité nécessaires pour offrir le service client d'excellence qui fait la réputation de Design Within Reach.

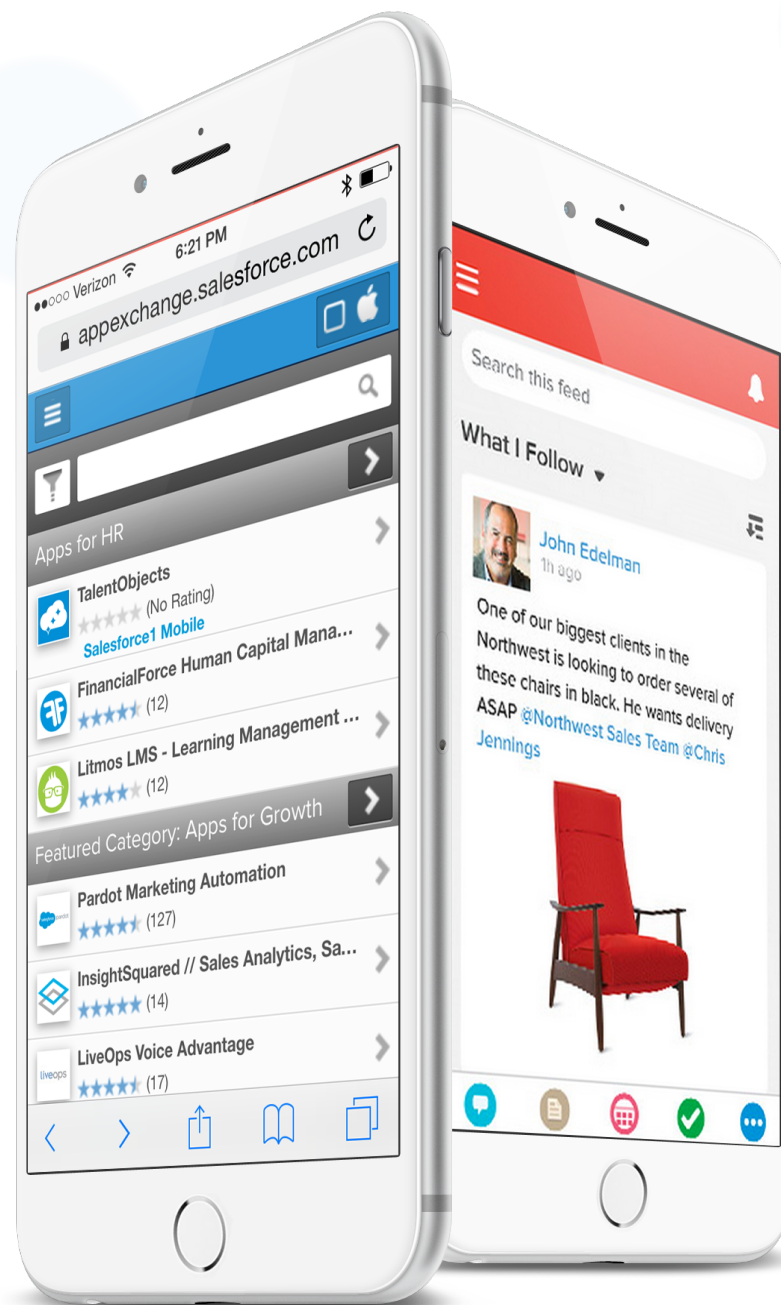
[Regarder le témoignage »](#)

« Grâce à l'application mobile Salesforce1, notre force de vente a toute la puissance dont elle a besoin, partout. »

—John Edelman, PDG, Design Within Reach

Trouvez vos applications métier idéales

S'il existe un atout qui a toujours démarqué Salesforce de la concurrence, c'est l'AppExchange. Vous pouvez implémenter des milliers d'applications tierces en un clic, ce qui rend les fonctionnalités et la personnalisation de votre compte Salesforce illimitées. Maintenant, le meilleur de l'AppExchange est disponible pour le mobile. Dans AppExchange, choisissez parmi des centaines d'applications partenaires compatibles avec votre smartphone et faites de votre application mobile Salesforce1 l'ultime outil de productivité.



Personnalisez l'application à l'image de votre marque

Personnalisez l'application mobile Salesforce1 à l'image de votre marque pour que vos utilisateurs mobiles la reconnaissent immédiatement. C'est votre application à l'image de votre entreprise. Ajoutez les couleurs de votre marque à la page de chargement, dans l'en-tête, aux boutons et dans barre de recherche. Salesforce1 n'est pas un outil Salesforce. Salesforce1 est votre outil, et c'est ce que vous devriez ressentir dès que vous lancez l'application.

Conclusion

La raison d'être des commerciaux n'est pas de rester derrière leur bureau toute la journée. Depuis trop longtemps, les forces de vente ont dû adapter leur façon de travailler aux outils qu'ils utilisent, et non l'inverse. La dépendance aux e-mails, réseaux sociaux et autres outils modernes a entraîné une baisse progressive du temps que les commerciaux consacrent réellement à la vente. Tout ceci appartient désormais au passé.

Grâce à l'application mobile Salesforce1, les équipes commerciales ont tous les outils nécessaires à portée de main. Qu'il s'agisse de tenir les comptes à jour ou d'afficher des tableaux de bord de performances, avec Salesforce1, les commerciaux emportent leur bureau partout avec eux et travaillent comme ils le veulent. Ils consacrent moins de temps aux tâches administratives et plus à ce qui importe réellement : vendre.



DES SOLUTIONS COMMERCIALES QUI VONT DÉCUPLER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Un outil CRM simple d'utilisation est un outil indispensable pour améliorer vos ventes et bâtir un processus commercial efficace et transparent. Un outil CRM 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.

En savoir plus ›

+ 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 :



Découvrir une démo
de Sales Cloud

REGARDER



Connaissez-vous bien votre
processus commercial ?

LIRE L'E-BOOK



Boostez la productivité de vos
commerciaux sur le terrain

LIRE L'E-BOOK



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS