

Laat je kleine onderneming groeien met Salesforce



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



Inhoudsopgave

Laat je kleine onderneming groeien via Salesforce

- 01 | **Inleiding**
Het voordeel van Salesforce
- 02 | **Hoofdstuk 1**
Maak iedereen productiever
- 03 | **Hoofdstuk 2**
Genereer meer omzet
- 04 | **Hoofdstuk 3**
Beheer je verkoopcyclus
- 05 | **Hoofdstuk 4**
Haal nog meer uit Salesforce



Inleiding

Het voordeel van Salesforce

Je werknemers productiever maken, meer leads krijgen en meer deals sluiten zijn de sleutels tot succes voor alle bedrijven, of ze nu groot of klein zijn. Dankzij cloudtechnologie als Salesforce kunnen kleine bedrijven de concurrentie aangaan met grote bedrijven. Ze hoeven geen enorme investeringen te doen in hardware, software of nieuw personeel. In plaats daarvan kunnen ze CRM gebruiken om hun bedrijf efficiënt te runnen, zodat ze kunnen groeien.

Salesforce is ideaal voor kleine bedrijven die het volledige potentieel van hun medewerkers, klanten en technologie willen benutten. De kosten zijn bescheiden, want je hoeft van tevoren geen enorme berg geld te investeren in hardware, software, het opstarten of het onderhoud. Daarnaast zijn de risico's beperkt, want je betaalt voor wat je nodig hebt. En als jij groeit, groeit de applicatie met je mee.

In dit e-book ontdek je vier manieren waarop Salesforce je kan helpen met het laten groeien van je bedrijf:

1. Maak iedereen productiever
2. Genereer meer omzet
3. Neem de controle over je verkoopcyclus
4. Haal nog meer uit CRM



Hoofdstuk 1

Maak iedereen productiever

Je kunt je bedrijf laten groeien door iedereen in je onderneming productiever te maken. Je moet zorgen dat ze nog sneller en slimmer gaan werken: ervoor zorgen dat ze minder tijd kwijt zijn aan rompslomp, zodat ze meer tijd kunnen besteden aan prospects en klanten. Daarnaast moet je ook applicaties gebruiken waar je al in geïnvesteerd hebt, zodat alles met elkaar samenwerkt. Nu volgen vijf manieren waarop je je medewerkers productiever kunt maken:

1. Pas Salesforce CRM aan op je behoeften.
2. Zet informatie op één centrale plek, zodat je zaken makkelijker kunt vinden wanneer je ze nodig hebt.
3. Blijf via automatische updates op de hoogte van de belangrijkste mensen, documenten en deals.
4. Integreer het met andere applicaties zodat je gebruikers niet tussen apps hoeven te schakelen en zo dingen missen.
5. Schakel over op mobiel zodat je gebruikers altijd op de hoogte kunnen blijven.



Pas Salesforce aan jouw eigen werkwijze aan

Een van de manieren om het werk voor iedereen een stukje te vereenvoudigen is door Salesforce heel gebruiksvriendelijk te maken. Omdat ieder bedrijf anders is, hebben we het makkelijk gemaakt om het uiterlijk van en de werkwijze in Salesforce aan te passen. Je kunt velden die je niet gebruikt weghalen, zodat het overzichtelijk blijft, je kunt de namen van de tabbladen aanpassen aan je bedrijf en branche, je kunt extra tabbladen en velden aanmaken én je kunt wijzigen op welke plek op de pagina gegevens verschijnen. Kortom: je hoeft je werkwijze niet te veranderen om de applicatie te kunnen gebruiken. In plaats daarvan pas je de applicatie aan op jouw wensen. En daar heb je geen ontwikkelaars voor nodig. Wijzigingen aanbrengen gaat via klikken, niet via code, dus iedereen kan dingen wijzigen.

Breng orde aan: zet je gegevens op één plek

In veel bedrijven kost het veel tijd om de informatie op te zoeken die verstopt zit in e-mail, spreadsheets, documenten, notitieboeken of zelfs op memo's. Natuurlijk komt het dan ook weleens voor dat de gezochte gegevens gewoon verloren zijn geraakt.

Met de CRM van Salesforce behoort versnipperde en verloren informatie tot het verleden; het programma slaat

alle informatie over elk contact, elke lead en elk account op één centrale plek op. In plaats van dat iedereen weer een ander systeem gebruikt om informatie op te slaan, zet je met Salesforce alles in de knowledge base van je bedrijf. Daardoor is alle informatie over je prospects en klanten altijd zichtbaar, ongeacht wie die informatie heeft aangemaakt. Het enige dat je nodig hebt om bij die informatie te komen is een computer met een browser of een mobiele telefoon.

Blijf op de hoogte: gebruik Chatter

Met Chatter, een gratis dienst voor gebruikers van Salesforce, wordt samenwerken binnen het bedrijf net zo makkelijk en persoonlijk als communiceren via Facebook. Maar Chatter is anders dan Facebook, omdat je niet alleen mensen volgt; je kunt ook documenten, de status van een deal of andere dingen volgen die voor jou belangrijk zijn via de applicatie. Zo kun je Chatter bijvoorbeeld gebruiken om experts te vinden, een melding te krijgen wanneer er een prijslijst is bijgewerkt of wanneer een belangrijke deal afgesloten wordt en verder voor bijna alles wat je maar kunt bedenken. Daardoor blijf je altijd op de hoogte van de zaken die voor jou belangrijk zijn. Chatter steunt ook op de onderliggende beveiligingsstructuur van de CRM van Salesforce, zodat al je gegevens beveiligd zijn.

Echte resultaten, gemeld door klanten van Salesforce:



Integreer: niet meer schakelen tussen applicaties

Laat je niet afschrikken door het woord “integratie”. Salesforce is heel makkelijk aan andere applicaties te koppelen die je al gebruikt, zodat je een completer beeld krijgt en meer gedaan krijgt. De kans is groot dat je al Gmail, Outlook, Yahoo! of een ander e-mailsysteem gebruikt. Met Salesforce hoef je niet op een andere manier vanuit je huidige e-mailapplicatie te gaan werken. In plaats daarvan kun je de applicatie gewoon in de interface van Salesforce gebruiken, of Salesforce in Outlook plaatsen. Je kunt Salesforce ook synchroniseren met je adresboeken en je kalender in Outlook. Dankzij de e-mailintegratie hoef je niet langer tussen applicaties te schakelen, waardoor je gemakkelijk elke e-mailuitwisseling met je prospects en klanten kunt bijhouden. En dat zorgt er weer voor

dat je altijd op de hoogte bent van je contracten en deals en kunt beslissen waar je je tijd aan besteedt.

Schakel over naar mobiel; run je bedrijf vanaf je mobiele telefoon.

Met de mobiele app van Salesforce1 heb je alle functies van Salesforce binnen handbereik. Zo kun je vanaf je mobiel bij je contacten, accounts, kansen en andere belangrijke informatie. Met de mobiele app van Salesforce1, gratis voor alle klanten, kun je de gegevens uit je Salesforce CRM lezen en bewerken, waar je ook bent. Nu kan je CRM-data altijd met je mee zonder dat je met zware koffers hoeft te gaan slepen.

Hoofdstuk 2

Genereer meer omzet

Nieuwe leads genereren is belangrijk voor de toekomstige verkoop en de overlevingskansen van een bedrijf. Van oudsher is de marketing om leads te genereren altijd erg duur geweest en is het ook nog eens moeilijk te ontdekken welke marketingstrategieën er nu het beste werken.

Eén van de manieren om alles uit je marketinginvestering te halen is door daarnaartoe te gaan waar je klanten zijn: het internet. Met Salesforce kun je leads automatisch vastleggen wanneer mensen je website via zoekmachines hebben gevonden en er webformulieren op gaan invullen. Die leads stuur je dan door naar je salesteam, zodat zij onmiddellijk in actie kunnen komen.

Consumentengedrag verandert doorlopend, net zoals de kansen op het genereren van leads. En daarom is het belangrijk om je strategieën voor het vastleggen van leads met vaste regelmaat te evalueren, zodat je in kunt spelen op veranderend consumentengedrag en trends in de technologie.



Salesforce kan jou via de volgende punten helpen meer omzet te draaien, leads effectiever te verwerken en steeds beter te worden in het krijgen van leads:

1. Herinneringen instellen
2. Je vindbaarheid op het internet verbeteren
3. Kleine bedrijven als grote bedrijven runnen
4. Leads op het web automatisch vastleggen

Herinneringen instellen

Vaak gaan zakelijke kansen verloren om hele simpele redenen: leads verdwijnen in het zwarte gat, iemand vergeet een vergadering of de beloofde follow-up wordt niet verzonden. Dankzij de herinneringsfunctie in Salesforce zijn die problemen nu verleden tijd. Door taken op te zetten in Salesforce krijg je een herinnering voor een belangrijke vergadering, follow-ups en andere belangrijke deadlines.

Je vindbaarheid verbeteren

Dankzij het internet kunnen kleine bedrijven nu de concurrentie aangaan met grotere bedrijven, omdat het nu makkelijker is je boodschap onder de aandacht te brengen. Door gebruik te maken van search engine marketing (SEM) om prospects te vinden,

kun je je effectiever dan ooit op de juiste mensen richten. In plaats van met losse hagel te schieten, word je nu ontdekt door diegenen die misschien al geïnteresseerd zijn in je product.

Run je kleine bedrijf als een groot bedrijf

Salesforce CRM biedt je functies die vroeger alleen betaalbaar waren voor grote bedrijven, zodat jij je bedrijf effectiever kunt runnen. Door belangrijke taken te automatiseren krijg je meer gedaan zonder dat je daarvoor meer mensen aan hoeft te nemen.

Met de volgende functies kun je je kleine bedrijf er niet alleen uit laten zien als een groot bedrijf, het presteert er ook door als een groot bedrijf:

E-mailsjablonen – Gebruik e-mailsjablonen om je branding en je boodschap te beheren en om ervoor te zorgen dat al je communicatie consistent en professioneel is. Met e-mailsjablonen zorg je voor consistentie bij belangrijke berichten van verschillende mensen en afdelingen, zoals bijvoorbeeld bij het beantwoorden van vragen, de communicatie over je product of bij de promotie van regionale evenementen.

Echte resultaten, gemeld door klanten van Salesforce:



Gebruikers van Salesforce zien de snelheid waarmee deals worden afgesloten gemiddeld met 34% toenemen.



Gebruikers van Salesforce zien de succespercentages gemiddeld met 32% toenemen.



Toewijzing van leads en e-mails met een automatisch antwoord

– Je kunt aangepaste automatische antwoorden genereren, zodat je prospects onmiddellijk een berichtje terugkrijgen als ze contact met je opnemen. Ook kun je leads naar bepaalde personen toesturen, omdat die personen het beste passen bij die lead, zich op een bepaalde locatie bevinden of om wat voor andere reden dan ook. Of je kunt de leads gewoon doorsturen naar diegene die op dat moment beschikbaar is.

Leads op het web automatisch vastleggen

Je website is een waardevolle marketingtool waardoor mensen op de hoogte kunnen blijven van je producten of diensten. Maar je kunt je website ook omtoveren tot een hulpmiddel dat leads automatisch opvangt

en vastlegt. Dat stel je heel makkelijk in: je maakt de formulieren aan waarmee je gegevens van bezoekers vastlegt en je genereert de code waarmee die informatie in Salesforce wordt geplaatst.

Je kunt diverse Web-naar-lead-formulieren gebruiken om verschillende soorten gegevens vast te leggen. Welke gegevens dat zijn, hangt af van de locatie van het formulier. Zo vraag je bijvoorbeeld op het formulier “Neem contact met me op” misschien naar andere gegevens dan op een formulier voor “Registratie voor evenement”.

Naast de standaard Web-naar-lead-functie in Salesforce kun je ook gegevens over leads uit social media en uit je blogplatform halen.

Hoofdstuk 3

Beheer je verkoopcyclus

Weet jij altijd wat er in elk stadium van elke deal gebeurt? Met Salesforce heb je alles over elke deal en elke klant centraal op één plek, zodat je in een oogopslag kunt zien wat er met al je deals gebeurt. Daardoor weet je altijd of je succes behaalt of niet, bij welke deals hulp is gewenst en wanneer het tijd is voor een feestje. Om je verkoopcyclus te beheren, kun je het volgende doen:

1. Volg al je deals van lead tot afsluiting in Salesforce
2. Maak rapporten en realtime dashboards, zodat je altijd weet waar je staat

Volg elke deal en krijg een overzicht van al je deals

Met Salesforce kun je alle deals in de pijplijn volgen en beslissen aan welke je tijd moet besteden en hoe je de deals naar een volgend stadium kunt brengen. Ook zie je welke deals het belangrijkste zijn en aan welke je echt aandacht moet besteden.

Gaat het om één persoon, dan zijn deze functies gewoon bijzonder handig bij het beheren van deals. Zijn er echter meerdere mensen bij betrokken, dan is het niet langer alleen handig; het is juist essentieel de deals snel en nauwkeurig te kunnen volgen. Met Salesforce krijg je overzicht op al je deals in de pijplijn en krijg je zicht op je bedrijf als geheel én je kunt zelfs prognoses opstellen voor opbrengsten.



Niet alleen zie je hoe deals door de salesfunnel lopen, je kunt ook alle contactmomenten met klanten bijhouden. Iedere e-mail, ieder bezoek en ieder document wordt gevolgd en opgeslagen in de contactgegevens van de klant. En dat betekent dus dat je tijd bespaart: je hoeft ten slotte niet meer naar informatie te zoeken én je blijft gemakkelijk up-to-date over deals. Mettertijd kun je ook beoordelen welke benaderingen het beste werken voor het sluiten van deals.

Rapporten en realtime dashboards aanmaken

Rapporten opstellen kan enorm saai zijn. Bovendien staat er in rapporten alleen maar wat er al gebeurd is. Maar met Salesforce wordt rapporten maken juist makkelijker en je hebt geen specialistische kennis nodig om ze te creëren. Omdat Salesforce vanuit de cloud draait, worden deze rapporten in realtime bijgewerkt, zodat je altijd een zeer actueel beeld hebt van je bedrijf. Daardoor kun je potentiële problemen (en natuurlijk ook kansen) er direct uitlichten.

Met Salesforce ben je niet gebonden aan cijferrapportages. In plaats daarvan kun je dashboards aanmaken waarmee je rapportagegegevens in kleurrijke grafieken en meters kunt omzetten. Met dashboards kun je heel goed snel zicht krijgen op je bedrijf. Door deze dashboards standaard op ieders homepage te zetten, zorg je ervoor dat belangrijke informatie altijd in het middelpunt staat.

Salesforce biedt veel standaard rapporten die meteen bruikbaar zijn, maar die je ook, waar nodig, aan kunt passen. Daarnaast biedt het gebruiksklare dashboards die je kunt downloaden. Je kunt Salesforce zo instellen dat je dashboards doorlopend bijgewerkt worden. Ook kan iedereen in slechts enkele minuten rapporten maken.



VERKOOPOPLOSSINGEN WAAR JE BEDRIJF NOG PRODUCTIEVER VAN WORDT

Als je je verkoop wilt laten toenemen en een transparant verkoopproces wilt opzetten, heb je een gebruiksvriendelijk Customer Relationship Management-systeem nodig. Met Salesforce kun je contactgegevens, accounts, leads en verkoopkansen van klanten en prospects allemaal op één centrale plek opslaan.

Meer informatie

Demo bekijken

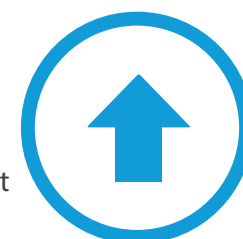
Aan de slag



32%
meer succes



40%
meer
verkoopproductiviteit



32%
toename
in verkoop



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn

