

Gestion de la Relation Client

Gestion de la Relation Client : des solutions adaptées aux PME :

La Gestion de la Relation Client (GRC ou CRM en anglais), est une démarche permettant de mieux connaître, de développer ses clients, et d'en conquérir de nouveaux. Pour être efficace, la gestion de la Relation Client doit s'appuyer sur un outil informatisé pour gérer efficacement les informations liées à chaque client ou prospect, gérer les actions commerciales et gérer les affaires.

Implanter un système de Gestion de la Relation Client / CRM dans son entreprise constitue la base de toute démarche d'optimisation de la performance commerciale.

Les principales fonctionnalités des solutions de Gestion de la Relation Client / CRM sont :

-

La gestion des informations commerciales (gestion clients, identifications, besoins, particularités, interlocuteurs et décideurs, suivis commerciaux....)

-

La gestion des actions commerciales (fréquences de visites, agendas et planning, relances, marketing direct : mailing, phoning, faxing, Emailing...)

-

La gestion des affaires (chiffrages des devis, relances des offres, suivis des commandes, prévisions des ventes, analyse de la rentabilité...)

-

La gestion de l'activité commerciale : tableaux de bord d'activité des vendeurs (visites, relances, offres...) et tableaux de bord d'efficacité (taux de réalisation, suivi des objectifs...).

Quelles soient locales, en mode Web ou SaaS, monopostes ou en réseaux, propriétaires ou en open-source, les solutions de Gestion de la Relation Client sont nombreuses mais le choix de la meilleure solution CRM est difficile à faire et réussir son implantation nécessite une démarche spécifique.

Les plus de Cadre Expert :

Cadre Expert préconise et implante depuis plus de 15 ans des solutions de Gestion de la Relation Client adaptées aux PME, et accompagne les entreprises dans leur recherche de meilleures performances commerciales.

Nous conseillons les entreprises sur la solution logicielle de CRM la plus adaptée à leurs besoins et contraintes et nous intervenons pour la paramétrer, l'installer sur site, y intégrer une base de données complète de clients / prospects, et pour former commercialement les équipes de direction ou de vente à son utilisation optimale.

