

Guide Pratique  
Gérez efficacement vos contacts



## SOMMAIRE

● <b>Avant Propos</b>	3
● <b>Faites un bilan de votre situation actuelle</b>	4
● <b>Quelle est la différence entre un logiciel de gestion de contacts et mon organisation actuelle ?</b>	4
● <b>Quels sont les bénéfices reconnus par les utilisateurs de solutions de gestion de contacts ?</b>	5
● <b>Effectuez votre diagnostic en sept questions !</b>	6
Question 1 : Vous est-il déjà arrivé de perdre du temps à rechercher des informations dispersées dans plusieurs endroits (fichiers MS Excel @, emails, classeurs papier)...	6
Question 2 : Est-ce qu'il vous est arrivé d'oublier un rendez-vous important ou de vous rappeler à la dernière minute d'une activité prioritaire ?	6
Question 3 : Est-ce que vous pensez que vous pourriez automatiser vos actions de prospection ?	7
Question 4 : Souhaitez-vous enregistrer dans vos fiches contacts les informations spécifiques à votre métier ainsi que les informations d'autres applications ?	7
Question 5 : Disposez-vous d'une visibilité précise sur vos affaires en cours et celles à venir ?	8
Question 6 : Exploitez-vous efficacement votre base clients et prospects ?	8
Question 7 : Retrouvez-vous aisément les informations sur vos contacts dans vos fichiers ?	9
● <b>Conclusion</b>	10



## Avant Propos

Dans un environnement économique incertain, il est primordial de se concentrer sur ce qui est le plus important pour la pérennité de son entreprise, à savoir son métier et ses clients.

Si vos clients et votre activité sont essentiels pour votre entreprise, est-ce que pour autant vous les gérez efficacement ? Ne perdez-vous pas trop de temps pour des activités non prioritaires ? N'accordez-vous pas trop d'attention à des clients peu rentables ou sur des produits à faible marge au lieu de vous concentrer sur ce qui vous rapporte le plus ?

Etes-vous en mesure de saisir l'ensemble des opportunités qui se présentent, ou est-ce que certaines ventes vous échappent par manque d'organisation ?

Pour éviter ces problèmes, il est essentiel de soigner la gestion de ses relations clients. Une étude commanditée par Sage et réalisée par l'Etude Ipsos en 2005\* a démontré que dans 68% des cas un client quitte son fournisseur, non pas pour des raisons tarifaires ou un souci avec les produits, mais tout simplement par un manque de communication.

Bien souvent, la gestion de ses clients et prospects se fait au travers de plusieurs logiciels : dans son logiciel de messagerie, un fichier Excel ® plus au moins à jour, via les cartes de visites ou encore des Post-It ® collés près de l'ordinateur.

Si vous fonctionnez de cette manière, vous devez vous rendre compte que la recherche d'informations est fastidieuse, les ressaisies multiples et que l'information est rarement à jour... Et donc vous pourriez gagner du temps et être plus efficace si vous conserviez toutes les informations dans un même endroit aisément accessible et actualisé automatiquement ?

De plus, faute d'un outil approprié vous n'avez pas les moyens de mettre en place des communications ciblées, automatisées et régulières avec vos prospects et clients, vous devez quotidiennement vous souvenir de faits qui datent de plusieurs jours, voire plusieurs semaines...

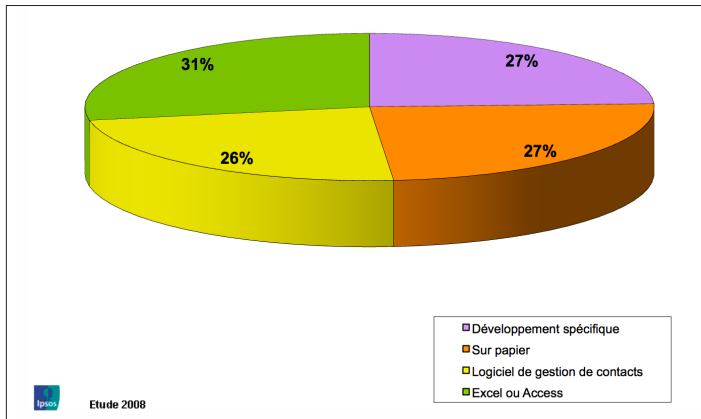
Si vous avez plusieurs commerciaux, vous êtes sûrement contraint de compiler une multitude de documents et de notes manuscrites ou des emails envoyés par les membres de votre équipe, avec parfois des méthodes qui varient d'une personne à l'autre...

Enfin si vous utilisez un PDA (Smartphone, Pocket PC...), ou un logiciel de messagerie comme MS Outlook ® vous avez déjà fait un premier pas vers une meilleure organisation. Néanmoins il est possible d'aller plus loin en utilisant des solutions spécialement conçues pour la gestion de vos contacts.

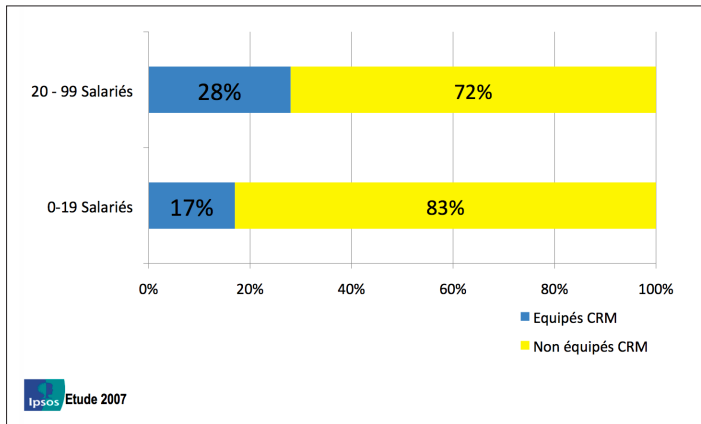
## Faites un bilan de votre situation actuelle

Ce Guide Pratique s'adresse justement aux personnes qui utilisent actuellement des dossiers papiers, des notes écrites, des fichiers Excel, Microsoft Outlook®, voire un PDA, pour gérer leurs activités afin de leur montrer comment améliorer leur organisation via quelques principes simples et concrets.

En effet l'étude Ipsos-Sage 2008 montre que 58% des entreprises n'ont pas de solution de gestion de la relation clients.



Cette tendance est encore plus forte parmi les petites entreprises, en particulier dans les entreprises de moins de 20 salariés, où 83% des entreprises ne possèdent pas de solution de gestion de la relation clients.



La lecture de ce livre blanc sur la gestion de contacts, va vous aider à déterminer s'il existe une meilleure méthode pour gérer vos contacts et optimiser vos tâches quotidiennes.

## Quelle est la différence entre un logiciel de gestion de contacts et mon organisation actuelle ?

Avant de déterminer si vous pouvez tirer profit d'une solution de gestion de contacts, il est important de connaître la différence entre un gestionnaire de contacts et les logiciels comme MS Outlook® et MS Excel® qui peuvent servir de solution pour gérer ses contacts.

Microsoft Outlook®, MS Excel® ou les fonctions d'agenda d'un Smartphone permettent d'organiser les informations personnelles essentielles comme le carnet d'adresses, l'agenda et la liste de tâches à effectuer... Ils permettent également de gérer une liste de contacts, mais ne permettent pas en revanche d'intégrer automatiquement des informations d'autres applications ou d'autres documents ensemble pour donner une vue complète des informations sur un contact ou une affaire.

De plus, s'il est possible de faire un minimum de suivi et de recherches (lier des notes à un contact, programmer une relance...), il n'y a pas d'historique des relations et des différents échanges. C'est toujours une vue partielle de ses relations avec un contact, sans l'évolution dans le temps (changement d'adresse, différents appels, les courriers reçus et envoyés...).

Un gestionnaire de contacts vous permet de gérer toutes les tâches et informations associées au développement et à la gestion des relations avec les personnes, les groupes et les sociétés avec lesquels vous travaillez.

La gestion des contacts et des clients implique une multitude d'activités, notamment :

- La centralisation des informations du client et du contact est importante pour vous aider à vous organiser.
- La gestion et le développement des relations via une communication personnalisée.
- La définition de la priorité des tâches pour être plus efficace et se concentrer sur ce qui est important.
- La prévision et le suivi des opportunités de vente pour un meilleur suivi de ses affaires.
- L'accès rapide aux informations pour plus de réactivité et une meilleure qualité de services.
- L'intégration des données d'autres d'applications pour partager l'information et éviter les ressaisies.
- L'accès aux informations à tout moment lors des déplacements sur un PDA ou un PC Portable.

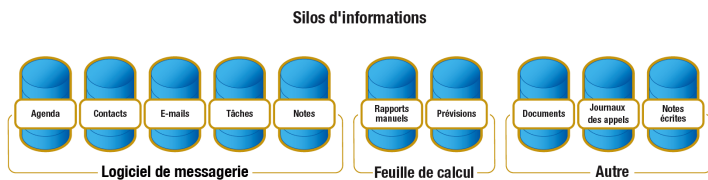
**Un logiciel de gestion des contacts offre des fonctions complètes de suivi et un accès immédiat à toutes les informations sur les contacts. Le logiciel permet de gérer les droits d'accès selon la personne ou selon des groupes et/ou des équipes.**

Une solution de gestion des contacts est différente de MS Outlook® qui contient uniquement une partie de l'information: vous pouvez afficher un rendez-vous, afficher la liste des contacts... mais vous ne pouvez pas obtenir en même temps la liste des devis que vous lui avez envoyé, la date du dernier appel téléphonique, la fin d'un contrat d'assistance...

Une solution de gestion des contacts fournit une vue globale des informations relatives aux contacts. Par conséquent, vous n'avez pas à passer d'une application à une autre pour exécuter une tâche, planifier votre journée ou lancer une action de prospection.

C'est un outil qui améliore la façon dont vous établissez et gérez vos relations, ainsi que votre image. Il vous donne la possibilité de vous concentrer sur les activités les plus rentables en réduisant le temps passé aux tâches administratives. C'est un outil essentiel qui permet de convaincre plus facilement vos contacts de votre sérieux, pour ensuite automatiser des actions pour les fidéliser ou leur vendre des prestations complémentaires.

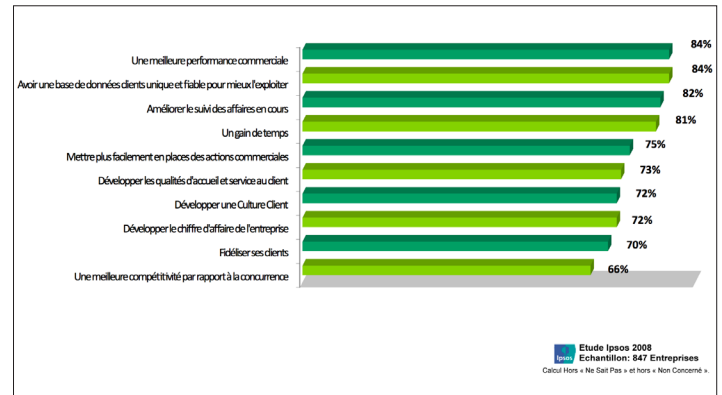
L'information n'est plus enfermée dans différents "silos" de données que sont MS Outlook®, MS Excel®, votre solution de gestion commerciale...



Un gestionnaire de contacts et de clients vous permet de gérer dans 1 seul endroit toutes les tâches et informations associées au développement et à la gestion des relations avec vos contacts.



## Quels sont les bénéfices reconnus par les utilisateurs de solutions de gestion de contacts ?



Les principaux bénéfices d'une solution de CRM sont d'ordre commerciaux : obtenir une meilleure performance commerciale, détenir une base de données cliente performante, améliorer le suivi des affaires en cours.



## Effectuez votre diagnostic en sept questions !

Maintenant que vous connaissez les différences entre une solution de gestion de contacts et les autres outils qu'il est possible d'utiliser pour gérer ses contacts, nous vous proposons de déterminer si une solution de gestion de contacts répond à vos besoins.

Pour analyser votre situation actuelle et ses éventuelles limitations, nous avons imaginé sept questions pour diagnostiquer votre manière de gérer vos relations clients et vous présenter comment les optimiser.

Les sept questions suivantes correspondent à des scénarios types qui vous aideront à déterminer si une solution de gestion de contacts vous serait utile. Si vous répondez positivement à au moins une de ces questions, cela signifie que vous avez besoin d'un logiciel de gestion de contacts.

**Question 1 : Vous est-il déjà arrivé de perdre du temps à rechercher des informations dispersées dans plusieurs endroits (fichiers MS Excel®, emails, classeurs papier)... ?**

Avec un logiciel de gestion de la relation client vous regroupez toutes les informations sur un contact (appels, contrats, rendez-vous...) dans une base centralisée.

Toutes les données sur les contacts et les affaires en cours sont rassemblées dans un même emplacement ce qui permet de gagner du temps au quotidien. Vous accédez immédiatement à la bonne information et vous améliorez votre réactivité.

Le logiciel de gestion de contacts enregistre l'historique des courriers électroniques envoyés, des rendez-vous effectués, des changements d'interlocuteurs chez vos clients...

Un gestionnaire de contacts fournit un référentiel centralisé unique pour y stocker les informations importantes des contacts et des clients. Il permet d'accéder rapidement et aisément à chaque aspect d'une relation avec un prospect ou un client (adresse, numéros de téléphone, adresse électronique, sites Web, notes, correspondance, documents, tâches à exécuter et activités).

L'interface affiche une vue consolidée unique de chaque contact permettant d'accéder à une vue instantanée globale de la relation. Et grâce aux onglets, les informations sont accessibles en un clic. Par exemple dans les Notes vous pouvez afficher toutes les notes horodatées enregistrées sur un client lors d'un rendez-vous, lors d'une conversation téléphonique...

Sans logiciel de gestion de contacts, vos données sont contenues dans des silos d'informations isolés, vous pouvez perdre des notes écrites, ne pas retrouver sur votre bloc notes des coordonnées que vous avez griffonnées au cours d'une réunion, oublier d'enregistrer un rendez-vous... Avec un gestionnaire de contacts et de clients, vous avez une meilleure organisation pour être plus efficace au quotidien et ne rien oublier.

**Question 2 : Est-ce qu'il vous est arrivé d'oublier un rendez-vous important ou de vous rappeler à la dernière minute d'une activité prioritaire ?**

Avoir une vision claire de son agenda permet d'avoir une meilleure organisation. Vous êtes en mesure de respecter vos rendez-vous en tenant compte des déplacements, des activités prioritaires à terminer, des disponibilités de vos salariés...

En étant mieux organisé vous êtes certain de faire bonne impression auprès de vos clients, d'accélérer vos ventes et de réduire votre stress.

De plus en utilisant la liste des tâches à effectuer vous apprenez à discerner vos priorités pour vous concentrer sur ce qui est le plus important pour votre entreprise. Vous savez exactement ce qu'il est important de faire au quotidien (rendez-vous, appels, tâches à exécuter, etc.), sans devoir penser aux activités à venir.

Les alertes vous évitent d'oublier une échéance en vous rappelant les documents à remettre et en reportant automatiquement les activités inachevées au jour suivant ; ainsi rien ne vous échappe.

Vous pouvez même afficher et imprimer votre agenda du jour, de la semaine, du mois ou de plusieurs mois et définir des rappels pour les événements importants.

Vous disposez de votre agenda lors de vos déplacements en synchronisant votre solution de Gestion de Contacts avec les PDA (Palm OS et Pocket PC) et les Smartphone (Windows Mobile).

Cette mobilité vous permet d'être plus réactif car vous avez immédiatement à votre disposition toutes vos informations.



**Question 3 : Est-ce que vous pensez que vous pourriez automatiser vos actions de prospection ?**

Pour générer de nouvelles ventes, vous devez proposer régulièrement de nouvelles offres, envoyer des plaquettes commerciales, lancer des promotions et d'autres éléments à vos prospects et à vos clients.

Si vous n'automatisez pas ces actions cela peut prendre beaucoup de temps, un temps que vous ne consacrez pas à la vente ou à la relance de vos promotions.

Les outils inclus dans un logiciel de gestion de contacts vont bien au-delà de ce que vous pouvez faire avec MS Outlook ® ou MS Word, tout en vous permettant de garder vos habitudes de travail car la plupart des solutions de gestion de contacts vous permettent de continuer à utiliser MS Word ® et MS Outlook tout en y ajoutant des fonctionnalités supplémentaires.

En pratique un logiciel de gestion de contacts vous permet de créer en quelques clics des communications personnalisées plus précises.

Quelques minutes suffisent pour lancer une action de prospection: ciblage selon des caractéristiques, publipostage avec différents modèles de courriers ou d'emails, impression des enveloppes et des étiquettes, programmation des relances pour les commerciaux...

L'avantage étant également que ces informations sont historisées dans les fiches contacts, ce qui vous permet de savoir à qui vous avez envoyé des communications, leurs réactions (commande, devis effectué, pas de réponse...) pour adopter la bonne communication suite à l'action de prospection.

Ces informations s'avèrent particulièrement importantes pour connaître l'impact d'un envoi de mailing, le retour sur investissement d'une publicité, le nombre de clients qui viennent via un salon, etc.

**Question 4 : Souhaitez-vous enregistrer dans vos fiches contacts les informations spécifiques à votre métier ainsi que les informations d'autres applications ?**

Améliorer votre organisation vous permet d'être plus productif, en travaillant plus efficacement, sans y consacrer plus de temps.

Un gestionnaire de contacts permet de personnaliser les fiches contacts à vos besoins : les libellés des champs, les vues d'écrans...

Ainsi votre fiche contact comprendra les informations classiques telles que les coordonnées, mais également les informations spécifiques à votre activité : le système d'exploitation et le nombre de PC si vous vendez des logiciels, les demandes en terme de logements si vous êtes agent immobilier...

Dans le choix même de ces champs, vous pouvez indiquer différents types de choix : Oui/Non (est-ce que mon contact possède ou pas un produit...), Mémo (pour indiquer des informations sur les concurrents...), des images (photo du contact...)...

Vous pouvez gagner encore plus de temps, en liant cette solution de gestion de contacts aux autres applications que vous utilisez. Les solutions de gestion de contacts ayant également la faculté d'intégrer les données d'autres applications. Imaginez le gain temps dans vos activités quotidiennes, en combinant les données de solution de gestion de contacts avec celles contenues dans Microsoft Office ® et Lotus Notes.

Vous pouvez même intégrer les données de logiciels de gestion commerciale comme Sage 100. La solution de gestion de contacts peut ainsi échanger les contacts avec ceux du logiciel de facturation, voire même de visualiser les devis, factures, paiements... Vous disposez ainsi d'une vue complète des clients sans naviguer entre plusieurs applications.

Cas de l'utilisation de MS Outlook ® avec un logiciel de gestion de contacts. De nombreuses entreprises utilisent l'agenda et la messagerie de MS Outlook ® en interne, et souhaiteraient continuer à les utiliser avec leurs solutions de gestion de contacts.

Il est donc essentiel de vérifier que votre solution de gestion de la relation clients s'interface bien avec ce logiciel de messagerie. En effet votre solution de gestion de contacts doit permettre de gérer ses emails et agendas en synchronisation directe, par exemple la création automatique d'un historique dans la fiche de contact lors de l'envoi d'un e-mail, l'enregistrement 1 clic de l'expéditeur d'un email en tant que nouveau contact...

**Question 5 : Disposez-vous d'une visibilité précise sur vos affaires en cours et celles à venir ?**

Si vous ne savez pas où en sont vos affaires (devis envoyé, en attente de validation, date de prise de décision, probabilité de réussite...), vous ne pouvez pas prévoir vos ventes ou agir au bon moment pour conclure la vente.

Avec une solution de gestion de contacts vous avez une visibilité sur votre portefeuille d'affaires, ce qui vous permet de faire un suivi et des relances au moment opportun.

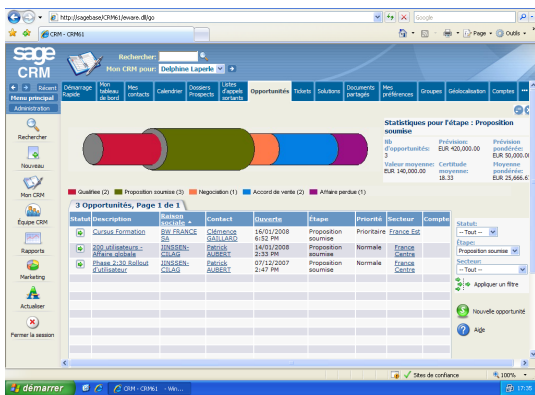
Obtenir des prévisions fiables vous facilite l'estimation de votre situation dans les mois à venir, et donc d'adapter vos actions commerciales : recrutement de nouveaux prospects...

En utilisant les outils de suivi et de prévision des opportunités de vente, vous gérez facilement vos affaires en cours en suivant chaque interaction avec tous les contacts dans votre base de données, de la première approche à la clôture de la vente.

Pour chaque contact, vous pouvez déterminer exactement l'étape du cycle de vente où vous vous trouvez (en négociation, à la signature, en suivi...) et prévoir avec plus de précision une date de clôture en fonction de toutes les interactions antérieures.

Le logiciel de gestion de contacts permet également de se concentrer sur les opportunités les plus importantes : vous pouvez afficher toutes les opportunités en cours et les filtrer par date de clôture la plus proche, par montant, par probabilité de clôture, par la marge générée, etc.

Il est même possible d'obtenir des rapports sur les ventes, soit via une liste, soit via un graphique (entonnoir des ventes, graphique) ce qui permet d'obtenir des informations synthétiques sur l'activité commerciale.



Enfin à partir d'un logiciel de gestion de contacts vous réalisez des devis que vous enregistrez dans les fiches contacts, sans avoir à utiliser une autre application.

**Question 6 : Exploitez-vous efficacement votre base clients et prospects ?**

Fidéliser coûte généralement 2 fois moins cher que prospecter, il est donc essentiel de jouer sur le levier de la prospection, mais aussi sur celui de la fidélisation pour développer son chiffre d'affaires.

Pour exploiter efficacement sa base il faut pouvoir accéder aux informations complémentaires de vos clients et prospects. Par exemple, leurs produits achetés, leur équipement actuel, le numéro de version, les besoins, la date du contrat de maintenance, le secteur d'activité... pour les utiliser dans vos opérations commerciales.

Vous devez être capable de lancer automatiquement des actions pour l'anniversaire d'un client, la date limite de renouvellement d'un contrat de maintenance... et ainsi disposer de chaînes de prospection et de fidélisation qui vous aideront à ne rien oublier.

Vous exploitez ainsi efficacement votre base clients, et vous proposez des offres ciblées personnalisées qui développent vos ventes : ventes de prestations complémentaires, d'accessoires...

Gérer une base clients et prospects permet également de segmenter ses contacts selon différents profils : administrations, grands comptes, prospects chauds, nouveaux clients... pour leur adresser des communications spécifiques et ciblées.

Enfin, vous pouvez détecter les clients qui deviennent inactifs. Quelques secondes suffisent pour exécuter une recherche et les réactiver avant qu'ils ne partent à la concurrence.



**Question 7 : Retrouvez-vous aisément les informations sur vos contacts dans vos fichiers ?**

Ne perdez plus de temps à effectuer des recherches dans vos documents papier, vos tableaux et vos emails. Avec la gestion de contacts, toutes les informations nécessaires sont à portée de main.

Et si vous ne les trouvez pas immédiatement, vous pouvez effectuer des recherches ultra rapides en saisissant uniquement une partie d'un nom ou d'un mot.

Un gestionnaire des contacts et des clients vous donne un accès instantané à vos notes et à l'historique de chaque contact. Par conséquent, vous n'êtes jamais pris au dépourvu lorsqu'un client vous appelle. Via la fiche contact vous affichez les informations de votre correspondance récente.

En 1 clin d'œil vous vérifiez si vous avez bien envoyé le devis, la date où vous deviez rappeler votre prospect, ce qu'il en a pensé et ses remarques....

Pour exécuter des recherches plus complexes, vous pouvez utiliser la Recherche par mots-clés pour retrouver la bonne information dans toutes les informations enregistrées: les notes, l'historique, les activités, les devis...

Vous pouvez également exécuter des recherches selon des critères numériques en utilisant des plages, telles que Supérieur à ou Inférieur à, pour rechercher des contacts répondant à des critères communs (par exemple tous les clients avec un devis supérieur à 10 000 €, ceux qui n'ont pas passé de commande depuis X mois...).

De plus, vous pouvez enregistrer vos recherches pour former des groupes. Par exemple, vous pouvez créer rapidement et aisément des secteurs de vente en exécutant une recherche sur le champ Département et en l'enregistrant.

L'utilisation d'un gestionnaire de contacts vous évite également d'avoir à effectuer des recherches fastidieuses dans les courriers électroniques que vous avez envoyés. Chaque interaction est enregistrée automatiquement dans la fiche du contact ce qui vous permet de disposer de l'historique de l'ensemble des communications avec chaque client.

Avec une solution de gestion de contacts, comme vous disposez de toutes les informations dans une seule base de données vous effectuez très rapidement des recherches complètes.





## Conclusion

Si vous disposez seulement de quelques contacts, un outil simple comme MS Outlook ® ou MS Excel ® peut convenir.

Toutefois, dès que l'on veut exploiter efficacement une base clients et prospects et mieux organiser son activité, il est préférable d'utiliser un outil dédié qui permettra de le faire efficacement et de manière professionnelle. C'est ce que nous avons voulu vous présenter aux travers des 7 questions listées précédemment, en mettant en évidence le potentiel de gains de temps et de chiffre d'affaires supplémentaire que vous pouviez générer via l'utilisation d'une solution de gestion de contacts.



## SAGE

10 rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17  
Tél : +33 (0)1 41 66 21 21  
Fax : +33 (0)1 41 66 22 01  
[www.sagecrm.fr](http://www.sagecrm.fr)

Pour plus d'information  
contactez le 0 825 008 787

### À propos de Sage CRM Solutions :

Sage CRM Solutions est l'entité du Groupe Sage spécialiste de la gestion de la relation clients (ou Customer Relationship Management / CRM). Sage est le partenaire des entreprises pour leur gestion. Pour garantir une gestion en toute sérénité à ses 5,8 millions de clients dans le monde, Sage s'appuie sur l'expertise de ses 14 500 salariés, sur son réseau de 23 000 partenaires revendeurs et sur plus de 40 000 experts comptables, prescripteurs de ses solutions. Sage accompagne ses clients dans leur croissance grâce à ses investissements en R&D, qui lui permettent d'anticiper les évolutions légales, fiscales et technologiques, et assure un haut niveau de service et d'assistance. Son chiffre d'affaires pour 2008 est de plus de 1 686 M€. En France, Sage compte 550 000 clients, 2 500 salariés et son chiffre d'affaires s'élève à 306 M€. <http://www.sagecrm.fr>