

## **Améliorer la formalisation des dossiers clients**

Depuis 5 générations, cette société est spécialisée dans les sports de raquette (tennis, badminton, squash) et emploie 160 personnes, pour un CA 2002 de 40 M€. 80% du CA est réalisé à l'export (des filiales sont implantées en Italie, Espagne, Allemagne, Autriche et Etats-Unis).

3 facteurs mettent en évidence la nécessité de mise en place d'un projet de gestion de la relation clients :

- Multiplication des produits
- Echanges d'informations entre les commerciaux itinérants, l'administration des ventes et le marketing.
- Volonté de standardiser le dossier clients

La mise en place d'un projet de gestion de la relation clients doit permettre un meilleur échange d'informations entre les commerciaux itinérants, l'administration des ventes et le marketing, et ainsi améliorer la formalisation des dossiers clients.

Plusieurs bénéfices sont constatés très rapidement. Tout d'abord, un réel enrichissement des informations concernant la relation clients (consultation en instantané, pérennité du capital clients). Cette nouvelle base de données, d'informations actualisées, facilite l'intégration de nouveaux commerciaux. La relation avec le client est également optimisée, les visites plus ciblées, désormais, le commercial a toutes les cartes en main pour être réactif et performant. Le gain de temps est un autre bénéfice constaté : la saisie des commandes et la transmission au service concerné se font directement ainsi que le partage des agendas, les échanges entre services et l'optimisation des tournées.