

Mercatique

Séquence : La communication relationnelle

TD : La gestion de la relation client (GRC) / La Customer Relationship management (CRM)



Vous êtes stagiaire chez Zolpan, fabricant spécialisé dans des produits haut de gamme à destination des artisans-peintre dans le bâtiment. Vous réfléchissez à l'achat d'un logiciel de CRM pour optimiser votre prospection et le suivi de vos clients. Vous visitez le site de la société déclic-prospection : <http://www.declic-prospection.com>

1. Vous donnez votre propre définition du CRM (document 1)
2. Quelles sont les informations contenues dans la fiche client du document 2 ?
3. Quelles sont les fonctionnalités de ce logiciel (documents 2et 3) ?
4. Déclic-prospection est plus qu'un simple logiciel de CRM. Qu'elle aide apporte t-il au prospecteur ? (document 4)
5. Vous décidez d'acquérir des licences pour vos 5 postes informatiques. Quelle sera le cout de votre acquisition ? Pour quelle durée ? Quels services sont inclus dans ce prix (document 5) ?

Document 1 :

Le CRM (*Customer Relationship Management*, ou en français **GRC**, *gestion de la relation client*) vise à proposer des solutions technologiques permettant de renforcer la communication entre l'entreprise et ses clients afin d'améliorer la relation avec la clientèle en automatisant les différentes composantes de la relation client :

- L'avant-vente : il s'agit du marketing, consistant à étudier le marché, c'est-à-dire les besoins des clients et à démarcher les prospects. L'analyse des informations collectées sur le client permet à l'entreprise de revoir sa gamme de produits afin de répondre plus précisément à ses attentes. L'*Enterprise Marketing Automation (EMA)* consiste ainsi à automatiser les campagnes marketing.
- Les ventes : L'Automatisation des forces de ventes (*Sales Forces Automation, SFA*), consiste à fournir des outils de pilotage aux commerciaux afin de les assister dans leurs démarches de prospection (gestion des prises de contact, des rendez-vous, des relances, mais aussi aide à l'élaboration de propositions commerciales, ...).
- La gestion du service clientèle : le client aime se sentir connu et reconnu de l'entreprise et ne supporte pas devoir récapituler, à chaque prise de contact, l'historique de sa relation à l'entreprise.
- L'après-vente, consistant à fournir une assistance au client notamment via la mise en place de centres d'appel (appelés généralement *Call centers*, *Help Desk* ou *Hot-Line*) et via la mise en ligne d'informations de support technique.

L'objet du CRM est d'être plus à l'écoute du client afin de répondre à ses besoins et de le fidéliser. Un projet de CRM consiste donc à permettre à chaque secteur de l'entreprise d'accéder au système d'information pour être en mesure d'améliorer la connaissance du client et lui fournir des produits ou services répondant au mieux à ses attentes.

Document 2 :



Exemple Écran Principal DÉCLIC Prospection Version 2009.1

Entreprise	G.T.I.F.			N°	232	*	Tel	01.49.74.55.00	Fax	01.49.74.55.01	
Compl.	Générale de Transport Ile de France			http://www.gtif.fr			Activité	Transports et Déménagements			
Adresse Adr1, 2, 3	52 rue du Chateau			ZI du Bois Joli			Actions Futures				
Code Postal, Ville, B.P.	78120	CLAIRE FONTAINE		BP 35		Proposer un Contrat d'Assistance Standard					
Libre 1	à côté de la station Total						Suivi	Virginie	Siret	404 772 301	
Date de Mise à Jour	05/02/09	Date de Rappel (clic pour choisir)	17/02/09	pour conclure	Date de Création	05/01/09	Origine	Pages Jaunes	NAF	721E	
Intérêt	4 Objectif Atteint		C.A.Prev.	40<CA<60	Probab	30 %	Groupe	Vivendi	Effectif	44	

Mr/e	Correspondant (4)	Fonction	Téléphone	Email	Demiers Courriers	C
Mr	DUMONTEL	PDG		dumontel@gtif.fr		B
Me	Jeanne LECOINTRE	Commerciale	01.49.74.55.03	lecointre@gtif.fr	14/02/09:c 20/01/09:P	
MI	Cécile BENOIT	Secrétaire	01.49.74.55.05			

Comptes rendus des Entretien: Mémo

20/01/09:2:Mr.DUMONTEL: Pas concerné. **Conseille d'appeler Madame Lecointre** qui s'occupe du commercial. Suggère de lui adresser une plaquette de présentation et un tarif.

03/02/09:2:Me LECOINTRE: Je ne peux pas vous prendre maintenant, car je m'occupe du budget. Rap. en fin de semaine.

07/02/09:3:Me LECOINTRE: Je suis très occupée pour le moment, car je suis toujours dans le budget. Mais rap moi à la fin du mois pour trouver un moment pour se rencontrer. **"De toute façon ça m'intéresse"**

10/02/09:3:MI BENOIT:Secret.LECOINTRE (absente): c'est intéressant, mais ce n'est pas moi qui décide. Rap. demain matin.

11/02/09:4:Mme LECOINTRE: **"c'est une de mes principales préoccupations du moment"**. RdV vendredi 17 à 9 H. monter au 5è et la demander à l'hôtesse. **Souhaite des précisions sur les fichiers prospects.**

Systeme d'Aide, Notes, Créer, sup des fiches, Traitement des Coches, Repérage, Recherche de fiches, Paramètres, Impression, Statistiques, Courriers, Mailings, Tâches à effectuer, Fiches à rappeler, Accès rapide à une fiche, Critères de Tri, Sélection

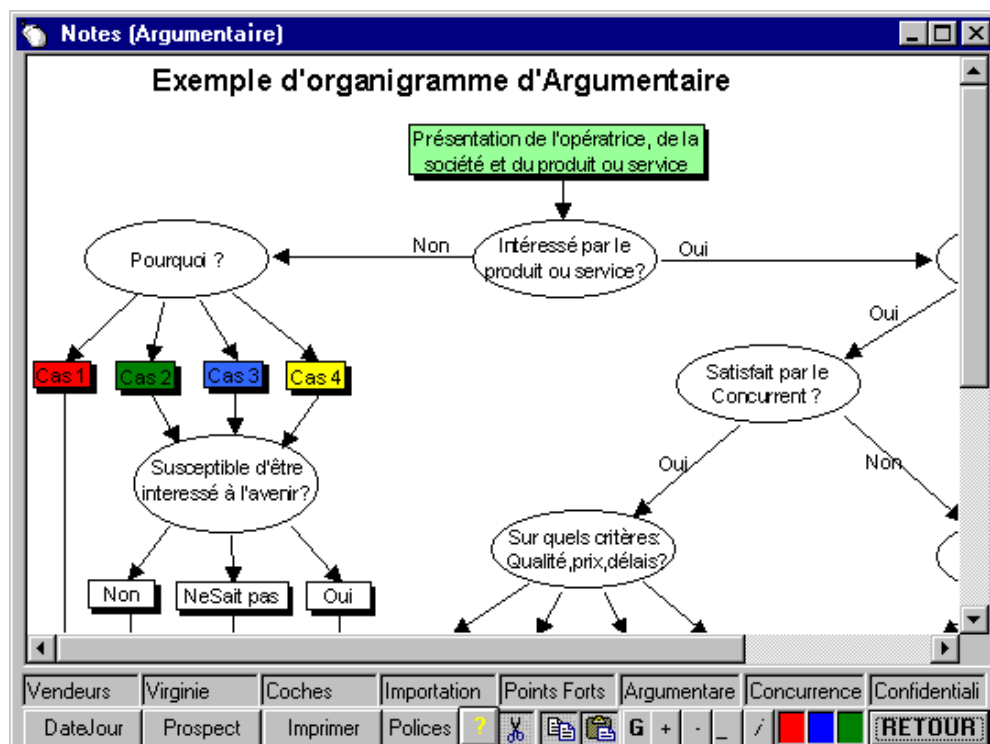
FIN Sauvegarde 13:28 mardi 5 février 09 Script d'appels, Coches pour repérer la fiche courante, Pages Jaunes

Document 3 :

DÉCLIC Prospection a été conçu pour faciliter et optimiser la prospection téléphonique et l'envoi de documents commerciaux et de mailings. Son utilisation permet, au moindre coût, de renforcer considérablement l'efficacité commerciale. Ses principales caractéristiques et fonctionnalités sont :

- [1. Information optimale et confort maximum de l'utilisateur lors de l'appel](#)
- [2. Saisie conviviale des informations recueillies pendant l'entretien](#)
- [3. Rappels optimisés des prospects, à une date et une heure donnée](#)
- [4. Courriers-types personnalisés et automatisés. Mailings bien ciblés](#)
- [5. Recherches rapides et précises dans le fichier prospects](#)
- [6. Suivi rigoureux de l'activité prospection, Statistiques, Optimisation](#)
- [7. Adaptabilité aux besoins et aux divers types de prospections](#)
- [8. Ouverture sur tout l'environnement Windows et l'Internet](#)
- [9. Confidentialité et intégrité de l'information](#)

Document 4 :



Document 5 : Prix et Conditions , Location de la licence d'utilisation de Déclic Prospection

Nous proposons une formule originale de location de licence, très bien adaptée à la situation.

Services fournis :

- . Mise à disposition pendant la durée de la location du logiciel et de sa documentation, notamment le [système d'aide très complet](#), la vidéo initiation, les didacticiels, ... Le logiciel complet et toute sa documentation figurent sur le [CDrom d'évaluation](#).
- . Assistance téléphonique illimitée sur le logiciel, sur appel au **01 30 30 60 70** de 9 H à 18 H du lundi au vendredi.
- . [Lettre d'information mensuelle](#) par Email, exposant toutes les dernières nouveautés relatives au logiciel.
- . [Dernière mise à jour](#) disponible en permanence sur Internet (ou CDRom).

Coût de la location annuelle de la licence d'utilisation (avec assistance) :

- . 145 Euros h.t. pour le premier poste d'utilisation.
- . 55 Euros h.t. pour les postes supplémentaires (en réseau ou isolés).

Avantages pour le Client :

- . Ne payer le produit que s'il est utilisé,
- . Bénéficier d'une assistance téléphonique illimitée,
- . Être informé des évolutions du logiciel et disposer en permanence de la dernière version.

Le logiciel Déclic Prospection évolue et s'améliore constamment ([voir les dernières améliorations](#))

Résiliation du Contrat :

- . Le Client peut résilier le contrat tous les ans avant sa date anniversaire.
- . La Société Déclic s'engage à ne pas résilier le contrat sauf en cas de force majeure (arrêt du produit, cessation d'activité). Dans ce cas, Déclic fournirait au client la version finale et un code d'accès illimité.