

# Développement commercial

Z O O M

**Dans le cadre du Contrat Global de Développement Rhône P.L.U.R.I.E.L. et plus particulièrement sur l'axe "Aide au Développement Commercial des PME-PMI" un cycle de rencontres a été mis en place sur cette thématique.**

Les participants ont pu bénéficier de l'expérience d'experts et d'entreprises venus apporter leur témoignage sur les sujets suivants :

- Accéder et réussir sur les marchés publics
- Un commercial : quel statut pour quelle entreprise ?
- Support de communication : quels outils pour vendre ?
- Environnement juridique et enjeux de la sous-traitance

La prochaine rencontre prévue le 27 octobre traitera du travail en réseau.

*Janine Souleau*

## Sté Moyne-Picard : gestion de la clientèle

La gestion de clientèle n'est plus l'apanage des grosses structures, chaque entreprise peut l'intégrer dans sa stratégie globale, en s'appuyant sur des outils simples et une organisation rigoureuse.

**Monsieur Bernard Moyne-Picard gérant de la société du même nom, spécialisée en négoce de matériel forestier, nous reçoit sur son site à Sainte Blandine.**



"Il y a 26 ans, je démarrais seul, comme artisan.

Aujourd'hui nous sommes une équipe de 5 personnes et nous travaillons sur la France entière où nous avons l'exclusivité pour certaines marques.

Notre action commerciale repose principalement sur une communication bien ciblée et bien structurée : revues spécialisées, salons professionnels, journées portes ouvertes, démonstrations... Notre clientèle est constituée d'agriculteurs, de bûcherons, de marchands de bois de chauffage, de paysagistes, de marchands de machines agricoles mais aussi de particuliers. Toutes les ventes se font par téléphone, c'est pourquoi la relation client est très importante !

Chez nous, l'écoute client est le "maître mot" et dans l'entreprise, chacun, à son niveau, l'a bien intégrée. Au fil des années, nous avons mis en place des outils de suivi, des fiches contacts, toute une chaîne documentaire qui nous permettait d'améliorer notre efficacité commerciale.

Mais, en 2001 lorsque nous nous sommes installés dans nos locaux de Sainte Blandine, nous avons voulu renforcer et affiner davantage cette relation avec nos clients et prospects. C'est pourquoi après un travail de réflexion avec mon équipe, nous avons opté pour un logiciel de Gestion de la Relation Client.

Je ne suis pas de la génération informatique, mais plutôt celle du papier, et je dois reconnaître que cet outil, simple d'utilisation, me permet de suivre au jour le jour l'évolution du fichier clients et prospects et je constate qu'au fil des mois les papiers ont disparu de mon bureau !

Cet outil nous a permis de formaliser des documents qui existaient déjà, mais surtout, il nous permet, par la mise en réseau de quatre postes, de partager l'information en temps réel. Ainsi chacun a accès à l'historique complet de toutes les relations avec le client, et chacun peut enrichir les données pour être plus proches des besoins des clients.

De plus, les petites annotations sur des événements ou situations particulières au client, nous permettent de personnaliser le contact et ainsi de renforcer les liens de sérieux ou de sympathie...

Grâce à un programme d'actions préalablement défini, ce logiciel nous rappelle quotidiennement les tâches à accomplir : relances téléphoniques, rendez-vous, agenda... Il nous permet également de suivre de façon précise le règlement des factures et préparer ainsi les relances.

Bien sûr, ce logiciel ne peut restituer que les informations que nous lui avons donné ! Il faut donc être très rigoureux dans la saisie, mais nous sommes une petite structure, et chacun de nous a bien compris l'intérêt d'un tel outil !"