

# Applications professionnelles

## 1. Créer le système d'information client

### Situation

Vous êtes assistant(e) de gestion dans l'entreprise VérandaPlus, qui fabrique et pose une gamme complète de vérandas. Située à Cabourg (14), une zone de chalandise s'étend à une vingtaine de kilomètres. Ce marché est très concurrentiel.

Votre chef d'entreprise a négocié un emplacement d'exposition dans la galerie marchande d'un centre commercial voisin à l'occasion de son 10<sup>e</sup> anniversaire. Cette exposition durera une semaine entière, du lundi au samedi. Vous décidez d'utiliser cette manifestation pour alimenter votre système d'information client en rassemblant des données commerciales sur les prospects. Par ailleurs, vous mettez en place une veille informationnelle sur la concurrence.

### Consignes

- 1 Réalisez une fiche « visiteur » qui permette d'alimenter votre système d'information client.
- 2 Précisez comment vous allez utiliser les informations collectées.
- 3 Organisez votre veille informationnelle : les informations recherchées, les étapes de la mise en place, la méthode de collecte des informations, etc.
- 4 Quelle est la finalité de votre veille informationnelle ?

## 2. Évaluer l'intérêt d'un projet de GRC

### Situation

La société SkiGlisse, située à Morzine en Haute-Savoie (74), est une PME qui sous-traite pour de grandes marques la fabrication de planches de skis et de surfes. L'activité de la PME régresse car plusieurs clients ont quitté l'entreprise pour s'adresser à des sous-traitants étrangers. Le directeur, M. Paul, inquiet pour la pérennité de son entreprise, envisage de mettre en place une gestion de la relation client afin de mieux suivre et comprendre les attentes de ses clients. Il vous parle de son idée. Assistant(e) de gestion dans cette entreprise, vous avez recherché des informations (annexe) sur la réussite d'un tel projet.

### Consignes

- 1 Expliquez quels sont les éléments qui peuvent être un frein à la mise en place d'un projet de GRC.
- 2 Quelles sont les clés de la réussite de ce projet ?

### ANNEXE - Réussir un projet de gestion de la relation client en PME

ANNEXE

En planifiant la mise en place d'une application d'une GRC, les dirigeants de PME espèrent accroître l'efficacité des processus commerciaux, améliorer la qualité du service délivré au client, mieux identifier prospects et clients rentables, gagner enfin en productivité.

Malheureusement, de nombreuses PME ne concrétisent jamais leur projet de GRC : l'investissement est différé ou le déploiement de la solution retenue est un échec. Plusieurs éléments sont à l'origine de ces échecs. Quelques mesures efficaces permettent de les éviter. Rappelons tout d'abord la difficulté d'évaluer la

rentabilité d'un tel projet, particulièrement pour le cas d'une PME. Il conviendrait pour cela de valoriser à la fois les améliorations de productivité et de qualité du service rendu au client, mais aussi de quantifier la croissance d'activité susceptible de découler de l'investissement. Une fois décidé, un projet de GRC se heurte à cinq difficultés principales :

- À géométrie variable, il peut se limiter à une simple centralisation des informations clients de la PME ou, au contraire, concerner l'ensemble des processus de l'entreprise : commercial, marketing, gestion de services, recouvrement des impayés...

## ANNEXE

- Il suscite de fortes attentes de l'équipe dirigeante. L'outil est investi de la capacité imaginaire d'indiquer quel produit vendre à quel client et à quel moment.
- Il a un impact fort sur une PME. Limité à la gestion des processus commerciaux, il s'accompagne d'une évolution des pratiques commerciales quotidiennes. Étendu à l'ensemble des activités de l'entreprise, il a un effet structurant indéniable.
- Il suscite des inquiétudes, notamment parmi les acteurs commerciaux : mise à plat de la connaissance clients, éléments d'évaluation quantitative de l'activité commerciale...
- Enfin, aucune obligation extérieure à la PME n'impose un calendrier de réussite du projet. Sans pénalité apparente, le projet peut être décalé ou ajourné.

## Des règles simples

Ces raisons expliquent la difficulté de mener à terme un projet de GRC, dans un calendrier et un budget adaptés aux PME. Face à ces difficultés, quelques règles simples :

- Le dirigeant de PME doit bâtir une vision claire, modeste et concrète des bénéfices attendus. Seule l'exploitation progressive de cet outil est susceptible de placer ensuite la PME dans un cercle vertueux.

• Primordiale, la première phase de déploiement doit être très étudiée. Elle permettra de définir un rayon d'action limité, mais suffisant pour procurer un bénéfice tangible.

• Selon le principe du « donnant/donnant », chaque phase de déploiement devra respecter un équilibre entre la contribution demandée aux utilisateurs et l'avantage immédiat qu'ils en retireront.

• Sachons par ailleurs exploiter, avec discernement et modération, les données quantitatives produites par l'outil de GRC sur le suivi de l'activité commerciale. Cette exploitation ne doit venir qu'une fois l'application GRC pleinement adoptée par les forces commerciales.

• La gestion du projet de GRC doit être énergique. Faire participer les utilisateurs aux différentes étapes du déploiement, communiquer sur les bénéfices attendus et apaiser les craintes suscitées par la mise en place de l'application constituent autant de phases essentielles pour la réussite de l'opération. Le responsable du projet GRC doit imposer une dynamique, de force proportionnelle au doute ou à la résistance sous-jacente de ses utilisateurs. Fortement épaulé par le dirigeant de la PME, il disposera des meilleurs atouts pour mener à bien ce projet.

[www.absyscyborg.com](http://www.absyscyborg.com)

## Entraînement à l'épreuve E4.1

## Situation

M. Marc Alubino (26 boulevard Carnot, 80100 Abbeville) vous a contacté(e) ce matin par téléphone pour obtenir le dernier catalogue de produits de la société Le Jardin Créatif. Vous avez décidé de créer un modèle de courrier sous traitement de texte afin de générer un mailing à partir de votre PGI.

## Consignes

- 1 Concevez votre courrier d'envoi de catalogue (annexe).
- 2 Créez votre fiche suspect.
- 3 Générez votre mailing à partir du module CRM de votre PGI.

## ANNEXE - Lettre

## ANNEXE



7 route de Garlan  
29600 Saint-Martin-des-Champs

Saint-Martin-des-Champs  
Le

Monsieur,

Nous répondons à votre demande téléphonique de ce jour et vous remercions de l'attention que vous portez à notre entreprise.

Nous avons le plaisir de vous adresser notre catalogue de produits, vous y découvrirez notre dernière collection de végétaux et d'articles de décoration.

Nous espérons que nos produits retiendront toute votre attention et vous proposons pour votre première commande une remise de 10 % sur le montant de vos achats.

Veuillez agréer, Monsieur, nos respectueuses salutations.

L'assistant(e) de gestion