

Act!, la solution gagnante d'un spécialiste du prêt immobilier



act!

Avec des fonctionnalités qui permettent d'utiliser, de saisir et de récupérer les informations client, Act! offre un avantage concurrentiel aux PME.

BARNDEN
Financial Services Ltd



Quelle que soit la taille de votre entreprise, il vous faut des informations exactes et faciles d'accès sur vos clients pour pouvoir leur offrir des prestations vraiment professionnelles.

Act! excelle dans le domaine et, grâce à sa flexibilité, la solution est adaptée aux petites entreprises.

Les propriétaires de PME sont sollicités de toute part : comptabilité, marketing, recherche de fournisseurs, sans oublier l'activité dont ils tirent leurs revenus. Avec des responsabilités à n'en plus finir, il s'avère parfois difficile de privilégier le service client.

Fort de son expérience de 25 ans dans le secteur du courtage en prêt immobilier, Paul Barnden a veillé à ne pas tomber dans ce piège en misant sur le bon logiciel pour renforcer l'atout professionnel de son entreprise basée à Portsmouth, Barnden Financial Services.

« J'ai toujours voulu une entreprise zéro papier alors forcément, quand on m'a parlé d'Act!, ça m'a intéressé. »

C'était il y a huit ans et aujourd'hui, Paul utilise toujours Act! pour

« Même si les autres PME spécialisées en prêt immobilier adoptent elles aussi les nouvelles technologies, j'ai la conviction qu'Act! nous donne un puissant avantage. »

Paul Barnden

Chef d'entreprise, Barnden Financial Services

stocker son capital d'informations client, ce qui lui permet de gérer son entreprise plus efficacement que jamais.

Il précise : « En tant que spécialiste du prêt immobilier, mon activité s'inscrit dans un modèle transactionnel. Un conseiller en investissement financier est amené à servir ses clients une à deux fois par an, ce qui n'est pas mon cas. Quand je vends un prêt d'une durée fixe, je n'ai aucune raison de contacter le client avant le terme ou le transfert du prêt. »

Ce dont Paul a besoin, ce n'est pas de faire un suivi constant des informations personnelles ou anciennes conditions de prêt de ses clients, c'est plutôt d'avoir ces données à portée de main au moment opportun.

« Quand je dois recontacter un client dans deux ou trois ans, il suffit de programmer un rappel dans mon calendrier pour qu'Act! m'envoie une notification au moment venu. Ça me simplifie vraiment la vie d'avoir toutes les informations personnelles et financières du client sous les yeux quand j'en ai besoin. »

« Le fait de bien connaître le dossier d'un client quand on discute avec lui de sa situation financière montre qu'on s'intéresse à lui et qu'on cherche à l'aider. C'est parce que je maîtrise ce genre de détails que je me sens plus professionnel dans ma gestion d'entreprise. Si je dis à quelqu'un que je vais

le rappeler dans trois semaines, je trouve cela remarquable de pouvoir m'y tenir parce qu'Act! a automatiquement programmé un suivi téléphonique dans ma journée. »

Cette approche, qui permet de tisser des liens avec les clients et de renforcer le relationnel sur le long terme, est d'une importance capitale dans la finance, un secteur qui a subi une forte perte de confiance au cours des dernières années.

De ce fait, on comprend pourquoi 90% des nouveaux clients de Paul lui viennent par le bouche à oreille.

Pendant la crise financière, Paul et son entreprise ont beaucoup investi dans la relation avec leurs clients. Comme un grand nombre de clients évitaient de prendre de grandes décisions financières ou de déménager, Paul a exploité Act! pour se tenir prêt à les accompagner dès que le moment serait venu de déménager.

Au quotidien, l'efficacité d'Act! se traduit par un gain de temps considérable.

« Avant, quand un client dont j'avais archivé le dossier revenait trois ans plus tard pour demander un nouveau prêt, je devais ressortir son dossier des archives pour pouvoir l'étudier. Même si ça ne prenait que 15 minutes, si ça arrivait trois ou quatre fois, ça me faisait perdre quasiment une heure sur la journée ! »

Avec Act!, Paul peut désormais accéder aux dossiers client à n'importe quel moment et, quand un client appelle, il dispose de toutes les informations nécessaires pour le conseiller et discuter avec lui.

Sur le long terme, Paul envisage d'exploiter Act! pour mettre en place et distribuer une newsletter régulière, afin de développer encore plus ses activités tout en continuant à offrir un service de qualité. Malgré son manque d'expérience dans le domaine, au bout d'une seule formation avec un Consultant Certifié Act!, Paul était suffisamment à l'aise avec le système pour apprendre à sa femme Lisa à l'utiliser. Il ne croit pas que le processus risque d'être complexe ou laborieux, ce qui est un facteur décisif pour lui en raison du grand nombre d'appels qu'il doit traiter.

Paul se dit satisfait sur toute la ligne : « J'ai un contrat de service avec Swiftpage et je trouve l'équipe excellente. Ils savent répondre à n'importe quelle question technique sur le logiciel. C'est un service client comme on n'en voit plus beaucoup, avec des gens qui se plient en quatre pour vous aider. Ils sont vraiment au top ! »

Résultats



- Récupération bien plus rapide des informations client archivées permettant à Paul de gagner jusqu'à une heure par jour
- Réactivité instantanée même lorsque les clients reprennent contact après une longue période.
- Accès immédiat aux informations client pour apporter à Paul la touche de professionnalisme qu'il voulait pour son entreprise.
- Paul est en mesure de résoudre rapidement d'éventuels problèmes lors du processus de prêt, ce qui lui permet d'accompagner ses clients dans leur démarche d'achat immobilier.
- Avec Act!, les communications sont mieux organisées : les clients sont contactés au bon moment et de la manière la mieux adaptée.
- Act! est un système simple, ergonomique et intuitif pour toute entreprise individuelle cherchant à gérer efficacement sa base de clients.

Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**
Suisse : **043 508 2364**
Royaume-Uni : **0845 268 0220**
Afrique du Sud : **0105 003 672**
Australie : **39 111 0500**

Belgique : **078 483 840**
Allemagne : **069 643 508 433**
Irlande : **0766 801 364**
États-Unis : **866 873 2006**
Nouvelle-Zélande : **0800 775 617**

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

act!