

Act! dit oui au service personnalisé

Snacks, boissons, chips, cafés savoureux : la distribution automatique, c'est une affaire de goût pour le leader Connect Vending. La **communication client, c'est Act! ...**



act!

Connect Vending

Société de la région d'Oxfordshire créée en 1996, Connect Vending a toujours placé l'excellence en service client au cœur de ses activités. Avec des clients dans tout le Royaume-Uni, la compagnie a vite fait ses preuves et compte désormais parmi les plus **grands fournisseurs-opérateurs** de distributeurs automatiques indépendants du pays.

La clé de la réussite pour Connect Vending a été de privilégier une croissance fondée sur de solides relations avec l'ensemble de ses clients. Dasha Skelton, directrice des RH chez Connect Vending, nous explique comment Act! a aidé la boîte à atteindre ces objectifs :

« Act! nous a aidé à améliorer la structure de nos systèmes internes pour mieux exploiter les données externes. »

Dasha Skelton

Directrice des RH chez Connect Vending

« Act! nous donne accès à des données exploitables à chaque étape de la relation client, **du premier contact à la conclusion d'une vente.** En clair, avec une vision globale de l'historique et du statut d'un compte, nous sommes en mesure de personnaliser notre offre selon les besoins du client. »

Nette amélioration de la conversion des commandes

Depuis que le service des comptes dispose d'informations complètes en temps réel, un véritable impact s'est fait ressentir sur le plan de l'efficacité. Les commerciaux peuvent non seulement traiter un plus grand nombre

d'appels en un temps réduit mais leurs conversations avec les clients ont également gagné en pertinence. Ainsi, le nombre de commandes réalisées pendant les appels a fortement augmenté.

« En utilisant toutes les fonctionnalités Act!, nous avons réussi à convertir un nombre élevé d'opportunités en ventes. De plus, étant donné que 30% de nos commandes nous viennent de clients existants, ces chiffres prouvent que nous avons su fidéliser la clientèle en améliorant notre service client. »

Fort de cette maîtrise de la relation client, Connect Vending compte commencer à tirer parti de la fonctionnalité emarketing d'Act! dans le but d'attirer des clients potentiels et d'informer ses clients actuels des nouveaux produits susceptibles de les intéresser.

Informations détaillées sous la main, en temps réel

Dasha constate : « Act! nous fournit un capital d'informations en temps réel et nous permet de travailler de manière plus productive. Parallèlement, c'est l'assurance d'un service client de premier ordre, ce qui a toujours été notre priorité. »

Connect Vending accumule les gros contrats, comme par exemple l'installation de distributeurs de dernier cri au siège britannique de Dachser, le grand nom de la logistique. C'est devenu une évidence : la spécialité qui rapporte à Connect Vending, c'est la distribution automatique d'un service client remarquable.

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

Résultats



L'efficacité Act! s'est traduite par des commerciaux plus productifs et un nombre décuplé d'appels client traités chaque jour. Le responsable des comptes sait exactement à quelle étape du cycle d'achat les clients se trouvent, ce qui lui permet de les contacter au bon moment pour leur faire des offres personnalisées.

Du fait que Connect Vending dispose des informations nécessaires pour proposer des produits adaptés aux clients et prospects, et ce au bon moment, la compagnie a pu réduire les délais entre la prise de contact et la vente.

Au point de vue administratif, les données sont rapidement saisies et facilement partagées entre différents services, ce qui assure que tous les collaborateurs ont accès à des informations précises et récentes.