



act!

Act! : le meilleur, sinon rien

Quand une entreprise familiale centenaire décide de **pousser son service client à la puissance max**, c'est en s'équipant d'une solution efficace qu'elle peut continuer d'offrir ce **'petit plus'** qui a fait sa réputation.

M.C.J. Casings Ltd.

SAUSAGE CASINGS MANUFACTURERS
& BUTCHERS SUNDRIES SUPPLIERS

MCJ Casings est l'un des derniers fabricants britanniques de boyaux naturels pour saucisses. **A l'origine de sa réputation : des produits et un service client de qualité.**

Quand MJC Casings fait l'acquisition d'une entreprise spécialisée dans les produits de charcuterie, son objectif primordial est de maintenir, voire de renforcer, ses liens avec ses clients, des supermarchés de la grande distribution aux petits artisans bouchers.

Angela Banks, directrice des ventes chez MCJ Casings, explique : « C'est notre touche personnelle qui nous distingue de la concurrence alors **nous tenions absolument à maintenir des relations solides avec nos clients** durant cette phase d'expansion. »

Le moment propice pour relancer les systèmes de gestion des comptes survient lorsque la société emménage dans de nouveaux locaux.

« Avec Act!, nos commerciaux ont accès à **toutes les données essentielles en un clic**, ce qui fait que les relations client coulent de source. »

Angela Banks

Directrice des ventes chez MCJ Casings

Les données client à portée de main

Angela raconte : « Jusque là, nous assurons la gestion d'environ 400 comptes actifs au moyen d'un système d'agenda élémentaire mais le fait de ne pas avoir toutes les données client sous la main pendant les appels client était devenu un problème qu'on ne pouvait plus ignorer. C'est là que nous nous sommes rendu compte qu'il fallait passer par une méthode plus efficace pour la gestion de nos comptes. »

Après avoir testé plusieurs logiciels CRM, notamment Microsoft Dynamics et Workbooks, la société a choisi Act! :

« Dès que j'ai vu la démonstration sur internet, **j'ai su qu'Act! allait nous aider à améliorer notre service client** parce que l'équipe commerciale aurait accès à toutes les données essentielles sur les comptes pour passer des appels client. »

L'agenda d'Act! constitue aussi **un outil efficace pour la société**, lui permettant de faire des prévisions et de déjouer les risques éventuels, indétectables sans la solution.

Opportunités de ventes accrues

Angela renchérit : « Grâce à Act, nous avons pu améliorer le service offert à nos clients, et par conséquent les fidéliser. »

Un avantage notable : Act! a donné à MCJ Casings **les moyens de vendre plus à ses clients actuels**. Depuis qu'elle a accès à l'historique et aux notes de contacts, l'équipe commerciale peut proposer aux clients des produits supplémentaires (ingrédients, mélanges pour saucisses, types d'emballage divers etc), commandés par le passé ou susceptibles de les intéresser.

Examen rapide des comptes

Avant Act!, il aurait fallu passer en revue toutes les anciennes commandes des clients, ce qui aurait pris énormément de temps à plusieurs employés.

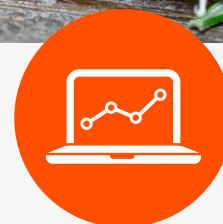
Angela constate : « Act! nous aide à mieux planifier nos appels commerciaux **et à contacter les clients au moment qui les arrange**. Avec les fiches, nous arrivons à anticiper à quel stade du cycle d'achat les clients se trouvent, ce qui nous évite de fonctionner en décalé. »

Gestion des appels plus efficace

Grâce à Act!, Angela et son équipe disposent désormais d'informations plus poussées sur l'historique de chaque compte. La solution leur offre également **une meilleure vue d'ensemble de l'efficacité de leur travail** vu qu'ils peuvent comparer le taux de ventes conclues avec le nombre d'appels passés.

La société vient de lancer son nouveau site web et d'augmenter sa présence sur les réseaux sociaux. La prochaine étape consistera donc à saisir les opportunités e-marketing d'Act! avec pour objectif d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser encore plus les comptes existants.

En incorporant Act! à son mode de travail, cette société traditionnelle tourne la page sur un passé réussi et se lance vers un avenir déjà prometteur ...



Depuis qu'Act!
a été introduit dans
les processus de vente
et de la relation client, MCJ
Casings a observé **une nette
augmentation** du nombre de
comptes créés, passant de
400 à 700 comptes, et tout
cela sans avoir à recruter de
nouvelles têtes.

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!