Récompense la réalisation d'une piscine de forme angulaire particulièrement destinée à un usage

Aqualux développe actuellement avec le groupe Chemoform un système de régulation

L'importance d'un logiciel CRM, outil de gestion de la relation client

- 16-12-15 - Les brèves

Peu importe la taille de l'entreprise, il est nécessaire aujourd'hui d'entretenir un rapport privilégié avec sa clientèle pour la fidéliser et favoriser des échanges durables. Dans le milieu de la piscine comme ailleurs, la gestion de la relation client reste un atout majeur pour la réussite de l'entreprise. Extrabat est le leader incontesté sur le marché des logiciels CRM pour pisciniers.

La relation client au coeur de la stratégie d'entreprise

En anglais, CRM signifie « Customer Relationship Management » soit Gestion de la Relation Client. Il s'agit d'un ensemble de techniques et d'outils qui sont destinés à traiter les informations concernant les prospects et les clients et à analyser ces données pour pouvoir comprendre leur comportement afin de les fidéliser.
Un logiciel CRM va permettre de centraliser toutes les interactions avec le client et ainsi de gagner en temps pour l'administratif et en qualité de suivi pour la prospection et la fidélisation de la clientèle.
Car même en période difficile, le choix du client ne dépend pas uniquement de l'aspect financier. Qu'il s'agisse d'un produit ou d'un service, le client prend également en compte la réactivité de l'entreprise et le fait d'être écouté et reconnu par celle-ci.

La gestion client, une force pour l'entreprise

Une bonne gestion de la relation client va permettre à l'entreprise de proposer le bon produit ou le bon service, au meilleur prix; de cibler une clientèle adaptée et de la satisfaire en répondant à ses attentes; de bien communiquer et d'être réactif; et enfin de gérer les réclamations et les clients difficiles.

Augmenter les bénéfices de l'entreprise

Selon une enquête*, l'utilisation d'un CRM permet d'augmenter les ventes de 32 %, la productivité commerciale de 40 % et la précision des prévisions de 45 %.
Le retour sur investissement est mesurable à court et à long terme, et peut aussi être un argument de poids au moment de la revente.

Extrabat PISCINES, un logiciel CRM pensé pour les pisciniers

Anthony Body, créateur du logiciel, nous explique les avantages de la gestion de la Relation client:

"Les entreprises multiplient souvent les outils internes : fichiers Excel, logiciel de suivi de clientèle, planning... Le logiciel de gestion Extrabat vous permet d'optimiser votre temps et de mieux le rentabiliser en centralisant vos informations. De quoi s'agit-il ? C'est votre bilan comptable, commercial et organisationnel en temps réel, accessible où que vous soyez. Lorsque vous éditez une facture via le CRM par exemple, l'ensemble des éléments liés au client (fiche client, fiche SAV, demande de garantie, etc.) est automatiquement mis à jour. Vous économisez du temps administratif, vous éliminez les tâches rébarbatives de ressaisies d'informations. Résultat : vous vous concentrez sur des actions à plus forte valeur ajoutée pour votre société. En deux clics, vous accédez à 40 indicateurs de performance de votre entreprise pour vous aider, en temps réel, à prendre les bonnes décisions."

Créé en 2007, Extrabat n'a cessé d'améliorer son logiciel pour coller aux attentes des pisciniers, et pour les dépasser en proposant des fonctions auxquelles ils n'auraient pas pensé, mais qui s'avèrent très utiles. Son succès sur le marché lui donne raison. Depuis peu Extrabat propose également un logiciel dédié aux paysagistes "Extrabat Paysage", aux chauffagistes "Extrabat Chauffage" et aux sociétés de services "Extrabat Performance".

**Source: enquête réalisée de mars 2014 à mai 2014 sur salesforce.com par une organisation tierce, Confirmit Inc, auprès de plus de 4 100 clients sélectionnés au hasard.*