

Témoignage client | Conquérir, suivre et relancer ses clients avec le CRM



« Nous faisons évoluer le logiciel avec nos habitudes de travail, c'est un outil qui n'est pas figé, il a l'avantage d'évoluer en fonction du métier »

Les points essentiels

Esprit Pionnier

Agence de voyage, créateur du sur mesure de vos envies.

Ses objectifs

Satisfaire ses clients en leur proposant des produits de qualité correspondant à leurs envies, leurs besoins pour leur faire vivre des émotions fortes.

L'atout CRM

- Organiser ses dossiers clients
- Visualiser les potentielles ventes
- Suivre ses clients
- Fidéliser ses clients
- Mieux connaître ses clients

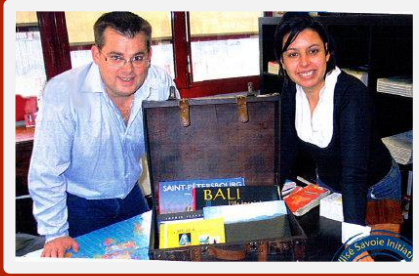
Esprit Pionnier, agence de voyages créée en avril 2009 par Patrizia Bourget et Laurent Chevassut, a pour vocation de proposer à ses clients des voyages sur mesure, des voyages qui correspondent aux envies, aux besoins et aux budgets des clients, dans le but de leur faire vivre des émotions fortes : « Nous avons voulu modifier les méthodes de travail des agences de voyages traditionnelles, nous proposons des voyages sur mesure, adaptés à nos clients et non l'inverse, ce n'est pas au client de s'adapter à un produit mais au produit de s'adapter au client ».

Esprit Pionnier propose ses services autant aux voyages en groupes qu'aux voyages individuels. Les produits conseillés et adaptés à chaque voyage sont conçus lors d'un travail de recherche sur place et de veille importante : « Nos produits évoluent sans cesse, nous sommes toujours à l'affût d'une nouveauté : un restaurant à thème ou autre, que nous allons pouvoir incorporer dans un programme pour l'un de nos clients ».

Esprit Pionnier a pour objectif d'augmenter sa popularité et de développer son activité de manière plus importante en mettant en place : des actions de communications (campagnes e-mailing via le CRM, affichage publicitaire), de nouvelles démarches commerciales ainsi qu'une nouvelle campagne de fidélisation : « Pour augmenter le bouche à oreille qui est un de nos meilleurs réseaux pour trouver de nouveaux clients, nous avons mis au point un système de parrainage, chacun de nos nouveaux clients peut parrainer une personne. Chaque filleul permet au parrain de bénéficier d'un cadeau : soins, parures de sacs de voyages, etc... »

Esprit pionnier se positionne dans une démarche constante de trouver de nouveaux clients, de fidéliser ses clients existants mais la problématique principale qui a poussé Esprit Pionnier à mettre en place un outil de CRM a été tout d'abord celle du suivi clients : « Avant de mettre en place le logiciel, une fois les dossiers clôturés, ils étaient rangés et on ne mettait rien en place pour organiser la relance. Le lien avec nos clients était donc rompu. Aujourd'hui avec le CRM je planifie pour chaque client un appel au moment où je sais qu'il organise ses vacances »

La mise en œuvre du logiciel CRM s'est effectuée rapidement et la prise en main s'est déroulée plus en douceur, avec une nette évolution des paramètres et de la personnalisation au bout de 6 à 8 mois d'utilisation : « Nous faisons évoluer le logiciel avec nos habitudes de travail, c'est un outil qui n'est pas figé, il a l'avantage d'évoluer en fonction du métier ».



Patrizia Bourget et Laurent Chevassut, créateurs de la société Esprit Pionnier

Les + du CRM :

Personnalisation métier

Suivi de l'historique client

Campagnes Marketing

Modèles de documents

*Champs ajustés
régulièrement*

Infos et contact :

www.espritpionnier.fr
contact@espritpionnier.fr

Savoie Technolac
48 avenue du Lac du Bourget
BP287
73375 Le Bourget du Lac

Tél : 04 57 36 00 40

Esprit Pionnier s'est tourné vers SugarCRM après avoir constaté que les logiciels spécifiques au tourisme seraient utiles pour la partie voyage, mais pas du tout pour l'aspect relation client de leur métier, qui est au cœur de leur manière de travailler : « Ces outils étaient intéressants mais ils étaient trop axés voyages et pas assez CRM ».

Leur CRM a donc été adapté à leurs spécificités métier : le voyage. Cela leur permet de gérer leur activité de tourisme et leur relation client au sein du même outil.

Le choix de l'intégrateur s'est arrêté sur Captivea qui présentait deux avantages majeurs : la souplesse du produit proposé (SugarCRM) et également sa proximité avec les clients : « Nous avons senti que Captivea pouvait nous offrir une disponibilité que n'ont pas d'autres entreprises ». Et c'est ainsi qu'Esprit Pionnier a mis en place le CRM, en janvier 2010.

Les premiers objectifs attendus par l'utilisation du CRM étaient : gagner de nouveaux clients, être mieux organiser, augmenter le chiffre d'affaire : « Il est difficile pour nous de quantifier le chiffre précis de nouveaux clients, mais ce qui est sûr, c'est que sans le logiciel, nous serions beaucoup plus désorganisés par rapport au suivi client ». L'accueil de la clientèle en est renforcé : « Lorsque je suis absent, n'importe qui peut accueillir le client à ma place, nous possédons déjà toutes les informations le concernant, son nom, son numéro de téléphone, son numéro de passeport, les dates de naissances de ses enfants, etc... »

En plus du suivi client, Esprit Pionnier utilise également le module « opportunités » pour obtenir facilement un aperçu de la situation sur la société, en temps réel : « Nous pouvons savoir où nous nous situons par rapport aux produits chauds, à ceux qui sont en cours de traitement, aux devis acceptés et à faire signer ».

Pour Esprit Pionnier, le CRM est en constante évolution, les champs du logiciel sont réajustés régulièrement afin de toujours correspondre à la réalité de leur métier. « La fusion Word », un module 100% Captivea leur offre un gain de temps important : impression de devis, de bons de commandes sur des modèles de documents préalablement établis, et ajustables également en fonction de l'évolution du logiciel. Le logiciel a pleinement répondu à leur problématique de suivi et de relance client. Aujourd'hui leur processus de relance est bien rodé : « Nous appelons nos clients dès leur retour de voyage pour nous assurer de leur satisfaction. Après ce compte rendu de voyage, je planifie un appel pour l'année prochaine, correspondant au moment où je sais que ce client commence à prévoir ses vacances ».

CAPTIVEA

*Spécialiste des outils de gestion
de la relation client*

www.captivea.fr

Tel : 0 811 696 330