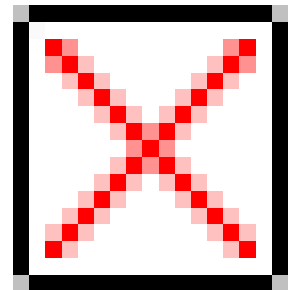




# Base CRM

## Customer Relationship Management : la base de données indispensable



**Le CRM** [1] est un outil de gestion de la relation client **indispensable** aux entreprises pour **optimiser leur relation client**.

Le CRM est un outil qui peut être rapidement mis en place, simple d'utilisation. Cet outil est paramétré sur mesure afin de **répondre aux besoins précis** d'une entreprise.

Le CRM est une **base de données** [2] dans laquelle sont référencées toutes les informations relatives aux clients, aux clients potentiels d'une entreprise, dans le but d'instaurer avec ses clients une relation à long terme, une relation de bonne qualité.

## Le CRM et ses fonctionnalités

Avec une base CRM, l'entreprise peut :

- Suivre ses clients
- Planifier ses activités
- Visualiser ses performances
- Gérer ses utilisateurs

De plus, avec le CRM l'entreprise optimise :

? **Sa force de vente**, car elle peut :

- Visionner l'avancement des objectifs fixés
- Manager ses équipes
- Créer des alertes

? **Sa stratégie marketing** grâce à :

- La segmentation et le ciblage de la base de données
- La création de campagnes d'e-mailings de prospection et de fidélisation ciblées
- La création de campagnes de communication : newsletters, sms, ...

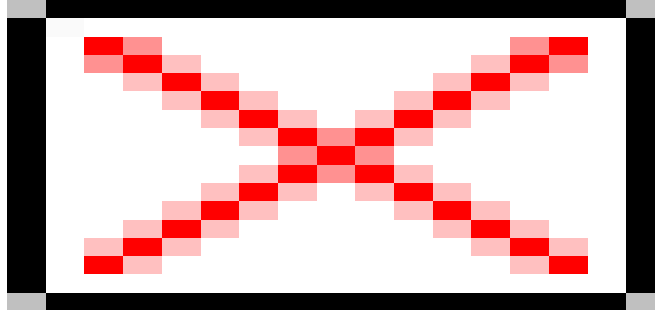
? **Son support**, avec :

- Une gestion de l'après-vente optimisée : les réclamations des clients sont traitées efficacement

? Sa gestion commerciale avec :

- Le catalogue produit
- La facturation (génère les devis et les factures)

## Un CRM pour fidéliser et conquérir les clients



**La fidélisation** des clients est une étape importante dans le processus commercial d'une entreprise. En effet, cela coûte cinq fois moins cher à une entreprise de fidéliser des clients existants que d'essayer d'en conquérir de nouveaux.

Une entreprise qui utilise **une base CRM** va rapidement augmenter **la satisfaction** de ses clients. L'outil de gestion de la relation client permet de mieux connaître ses clients, de mieux connaître leurs besoins et ainsi proposer les produits ou services en concordance.

[En savoir plus à propos des bases CRM »\[3\]](#)

- [application](#)
- [base de donnees CRM](#)
- [découvrir crm](#)
- [relationnel](#)
- [solution CRM](#)
- [solution crm simple efficace](#)

Copyright © 2011 Captivea - Tous droits réservés - [Mentions légales](#)

[SugarCRM](#) - Partenaire officiel [SugarCRM](#)

[Solution de messagerie d'entreprise GoogleApps](#)



---

**URL source:** <http://www.captivea.fr/CRM/Base-CRM>

### Liens:

[1] <http://www.captivea.fr/sugarcrm/crm/outil-crm-au-service-de-lentreprise>

[2] <http://www.captivea.fr/base-de-donnees/client/base-de-donnees-client>

[3] <http://www.captivea.fr/crm/sugarcrm/contact>