

Allez plus loin sur le sujet :

<https://www.exanergy.fr/fr/category/blog-tournees-commerciales/>

Outil de planification des tournées & CRM, pourquoi les coupler ?

Un outil de planification des rendez-vous est un logiciel dont l'algorithme permet de calculer un planning de rendez-vous optimisé à partir de contacts sélectionnés (clients, prospects, partenaires, revendeurs) et géolocalisés ; et ce, dans des plages horaires déterminées.

C'est un outil essentiel pour un commercial itinérant ou un VRP car il lui permet :

- de gagner du temps lors de la planification de ses tournées
- d'effectuer plus de rendez-vous : donc de voir plus de clients
- de passer plus de temps avec ses derniers, de réaliser plus de ventes
- de parcourir moins de kilomètres
- d'optimiser ses déplacements et en maîtriser les coûts

Un CRM est un logiciel de gestion de la relation client qui stocke et analyse toutes les informations recueillies sur les clients, les prospects, les partenaires, les revendeurs dans une base de connaissances pour leur proposer les produits et services adaptés, améliorer son service client et mieux cibler ses actions. L'objectif est de fidéliser les clients et d'en conquérir de nouveaux pour développer ses ventes.

Un outil de géolocalisation (coordonnées géographiques) est souvent intégré dans un CRM. Certains outils permettent le géocodage (longitude/latitude) des adresses enregistrées.

Couplé à un CRM, l'outil de planification apporte 3 avantages essentiels pour rendre les tournées des commerciaux nomades ou des VRP plus efficaces.

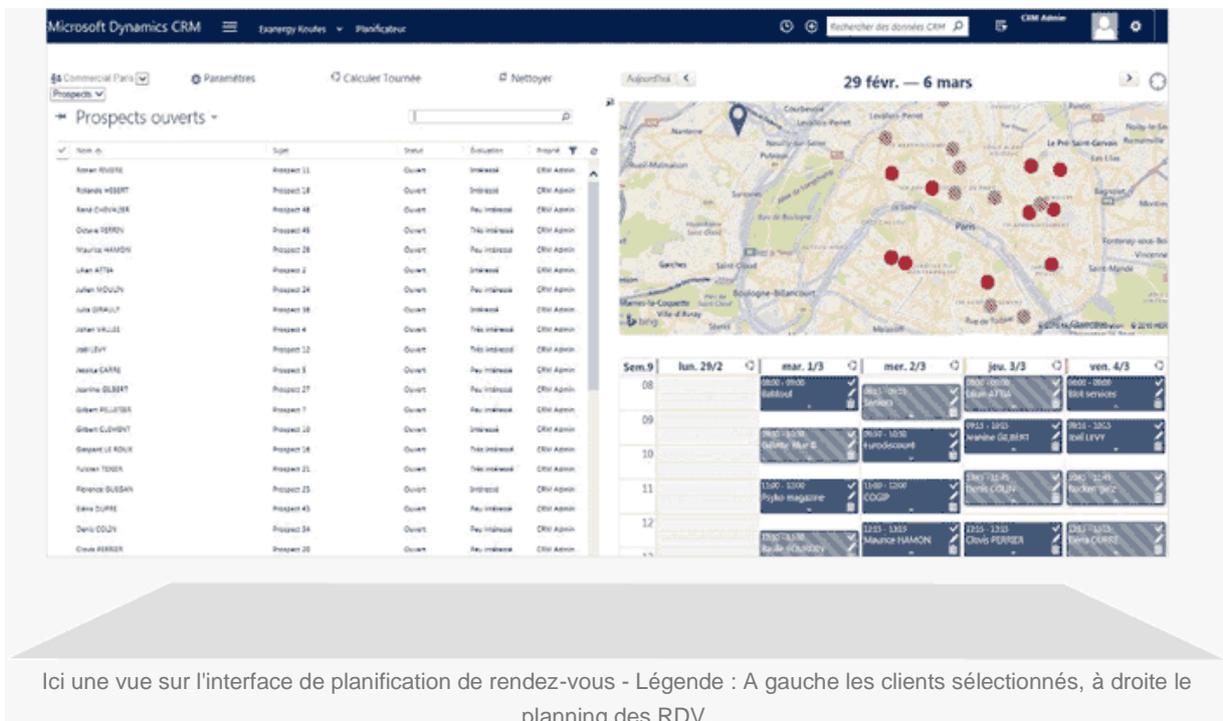
1. Vous déclinez votre stratégie commerciale dans la planification de vos tournées commerciales

C'est un point fondamental. Auparavant, vous deviez déterminer vous-même votre itinéraire en essayant de prendre en compte différents paramètres marketing.

Avec ce couplage vous pouvez piloter votre politique commerciale :

- en sélectionnant dans votre CRM, dans une zone géographique déterminée, des clients prioritaires ciblés sur certains critères (les clients et/ou prospects non visités depuis longtemps, les clients dont le chiffre d'affaires est supérieur à un certain montant, les clients géographiquement proches, etc.).
- en y intégrant les coordonnées des contacts sélectionnés (localisation, heure d'ouverture, de fermeture...)
- en saisissant vos propres contraintes dans l'agenda du logiciel CRM (horaires de départ et de retour).

Et ensuite grâce à l'algorithme de planification du logiciel, vous obtenez un planning de rendez-vous optimisé sur une journée, une semaine, plusieurs semaines (selon les outils).



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. On the left, a table lists 'Prospects ouverts' with columns for Name, Sign, Status, Evaluation, and Assigned To. The table contains 20 rows of prospect data. On the right, a map shows the Paris region with red markers indicating prospect locations. Below the map is a calendar view for the week of February 29 to March 4, showing a grid of time slots with scheduled appointments and their details.

Ici une vue sur l'interface de planification de rendez-vous - Légende : A gauche les clients sélectionnés, à droite le planning des RDV.

Puis vous allez valider vos rendez-vous.

Vous pouvez à tout moment supprimer un rendez-vous ou intégrer un nouveau rendez-vous.

Vous avez un creux dans votre planning et souhaitez rencontrer un client, partenaire ou fournisseur, vous utilisez simplement la fonction "Recherche de proximité" de votre CRM, en :

- sélectionnant sur la carte le RDV que vous venez de quitter
- recherchant les prospects, contacts, comptes, à une distance de 'X' km de ce RDV
- ajoutant à votre sélection, ceux que vous voulez rencontrer

Dans tous les cas, l'outil de planification des tournées va recalculer votre planning en tenant compte des rendez-vous déjà inscrits dans votre agenda.



2. Vous préparez facilement les entretiens avec les personnes avec lesquelles vous avez rendez-vous

Chaque soir ou chaque matin, vous consultez votre agenda pour repérer les clients ou prospects que vous devez voir dans la journée, le lendemain ou dans la semaine.

Parce que votre outil de planification des visites est couplé à votre logiciel CRM, vous accédez à toutes les données contenues dans la base de connaissances de votre logiciel CRM concernant vos rendez-vous (fiche clients, compte rendus, produits ou services souscrits, réclamations, marketing effectué etc.).

Vous pouvez ainsi préparer facilement vos rendez-vous, même ceux que vous avez planifiés au dernier moment parce qu'ils étaient dans la zone de prospection.

3. Vous agissez pendant et juste après les rendez-vous via votre mobile connecté au CRM

Pendant l'entretien vous pouvez via votre mobile directement connecté à votre CRM

- prendre des notes, photos que vous intégrez directement dans la fiche client
- adresser des e-mails aux différents services pour action
- appeler le service après-vente pour résoudre un problème en cours

Dès la fin de chaque rendez-vous, vous faites votre compte-rendu sur votre mobile et remontez immédiatement les éventuelles actions commerciales ou autres à mener directement à qui saura en faire bon usage (votre service, vos collègues, la direction, ...)

Toutes ces informations sont classées dans votre logiciel de gestion de la relation client.

Que vous soyez commercial itinérant nomade ou VRP, le couplage d'un outil de planification des tournées & d'un CRM permet :

- de piloter au plus serré votre action commerciale en ciblant au mieux les rendez-vous à prévoir,
- de réagir très vite aux remontées des clients, prospects, etc. visités,
- d'économiser jusqu'à 15% de kilomètres parcourus, 15% du temps de travail et passer deux fois moins de temps pour planifier vos tournées.