

**act!**TM

Act! minimise les frais et offre un gain de temps de 40%

Pour construire une relation personnelle avec vos clients potentiels, il faut avant tout savoir répondre à leurs besoins en temps et en heure. Pour cet élagueur dont le patron passe plus de temps sur la route qu'au bureau, c'est là qu'intervient Act!.



“ Pour moi, le système Act! équivaut à employer deux ou même trois employés. J'estime que le gain de temps est d'au moins 40%. »

Ken Porter
Patron



« La première fois que j'ai utilisé Act!, je tenais une entreprise de construction, explique Ken Porter. Avec une équipe de trois ou quatre employés, c'était un excellent moyen de gérer les ventes. »

Quand Ken a monté sa nouvelle entreprise, Mytreeman Tree Service, il n'a pas hésité à revenir vers Act!.

Ken travaille dans un rayon de 50 kilomètres autour d'Atlanta, et passe donc beaucoup de temps sur la route ce qui le contraint à répondre aux appels de ses clients depuis sa voiture.

« Quand je reçois un appel, je n'ai qu'à consulter mes notes pour savoir de quoi nous avons parlé la dernière fois. Ils sont souvent surpris : Vous vous souvenez de tout ça ? A quoi je réponds toujours : Bien sûr ! C'est cette touche personnelle qui fait toute la différence dans un service client. Il est tellement facile d'oublier un devis qu'on a fait une semaine auparavant. »

Grâce à Act!, Ken a toujours une longueur d'avance

« Avec Act!, je n'ai pas besoin de compter sur ma mémoire, ni de passer des heures à chercher des notes dans des calepins. C'est pourtant ce que font beaucoup d'autres entrepreneurs pour se remémorer leur dernière conversation. »

Et comme Act! a la faculté d'enregistrer automatiquement les coordonnées d'un client dans la base de données, Ken n'a pas besoin de payer quelqu'un pour le faire. « Pour moi, le système Act! équivaut à employer deux ou même trois employés. J'estime que le gain de temps est d'au moins 40%. »

La sensibilisation des clients, avec Act!

« Quand un client m'appelle mais que je suis sur la route, je leur envoie simplement un formulaire à remplir dont les données seront directement enregistrées sur Act! » Ken peut donner suite à ces appels plus tard, sans pour autant se laisser oublier de ces clients.

« Si on ne répond pas aux clients, ils vont voir ailleurs, précise Ken. Si vous ne rappelez pas les gens rapidement, ils ont vite fait d'imaginer que leur problème ne vous intéresse pas. J'aime

particulièrement les rappels qui apparaissent juste au bon moment. Vous entendez la petite alarme, et vous savez qu'il est temps de passer un coup de fil. »

Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation, Ken a utilisé Act! pour envoyer des emails réguliers à ses clients potentiels et pour donner suite aux premiers contacts ou au devis. « Et pour ceux qui choisissent un autre fournisseur, j'ai configuré Act! pour qu'ils reçoivent un message les remerciant et leur rappelant de revenir me voir la prochaine fois. »

« Grâce à Act! qui aura conservé leurs coordonnées, je peux recontacter les gens quelques jours plus tard pour leur offrir mon aide et profiter de ces opportunités. »

Ken Porter
Patron

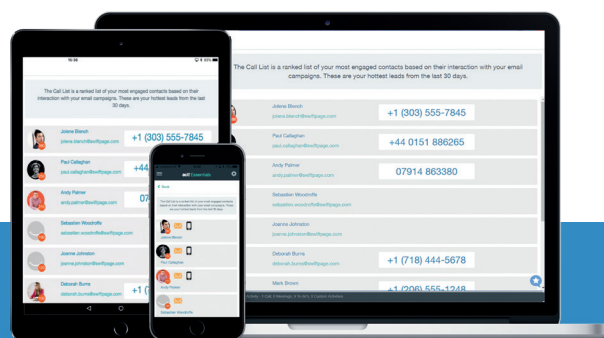


Des tempêtes d'opportunités

Dans une région comme celle d'Atlanta, à la saison des tornades, il y a beaucoup de travail. « Il y a deux ans, j'ai reçu près de 300 appels en 2 jours ! raconte Ken. Ce n'est pas avec un calepin et un crayon que je peux répondre à tout ce monde. Pendant ces périodes, beaucoup de mes concurrents ne répondent même plus au téléphone parce qu'ils n'ont pas de système en place pour gérer de tels volumes.

Mais grâce à Act! qui aura conservé leurs coordonnées, je peux recontacter les gens quelques jours plus tard pour leur offrir mon aide et profiter de ces opportunités. »

Quand certains artisans sont débordés pendant les grosses périodes, grâce à Act!, Ken tient bon.



Les résultats

- Pour Ken, travailler avec Act! équivaut à employer deux ou même trois personnes à moindre frais. Il estime à 40% le gain de temps obtenu grâce à Act!.
- Les rappels que le système envoie à Ken sont particulièrement pratiques quand il n'est pas au bureau, puisqu'ils lui permettent de systématiquement rappeler chaque client. C'est comme ça qu'il peut offrir un service client dont ses concurrents qui gèrent encore leurs commandes avec un papier et un crayon n'osent même pas rêver.
- Les gens qui téléphonent à Ken pendant qu'il conduit reçoivent un formulaire envoyé depuis son téléphone, et les renseignements qu'ils fournissent sont automatiquement enregistrés dans la base de données.
- Pendant ses déplacements, Ken utilise Handheld Contact pour ajouter ses notes au système Act! après chaque conversation, évitant ainsi d'avoir à le faire à son retour au bureau ou d'avoir à employer quelqu'un pour s'en charger.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Australie : 39 111 0500
Irlande : 0766 801 364
Suisse : 043 508 2364
Allemagne : 0800 1812014

Royaume-Uni :
États-Unis :
Afrique du Sud:
Belgique :

020 3095 7158
866 873 2006
0105 003 672
078 483 840

www.act.com/fr

act!TM