

L'IMPORTANCE DU CRM

91 %

des entreprises de + de 10 employés utilisent un CRM

68 %

des entreprises estiment que l'expérience client est un enjeu concurrentiel

64 %

des entreprises estiment que le CRM a un impact très important

47 %

des utilisateurs de CRM constatent un impact massif sur le taux de satisfaction client

74 %

des utilisateurs de CRM constatent une meilleure gestion des relations et un meilleur suivi des interactions



Collaboration, Coordination entre tous les acteurs de l'entreprise, **Centralisation** de la base de données



Automatisation, Gain de temps, Productivité



Suivi complet Vision globale sur les activités, les relations, les besoins, les demandes



Satisfaction client
Relation client
Expérience client
Fidélisation client



Atteinte des objectifs, Mise en place de stratégies proactives



Gestion du pipeline, Augmentation du chiffre d'affaires



Adaptation, Solutions sur mesure, Personnalisation en fonction des besoins



45 %

Les utilisateurs de CRM ont constaté une augmentation de 45% de leur **chiffre d'affaires**.



29 %

Les utilisateurs de CRM ont constaté une **augmentation des ventes** de 29%.



300 %

Un CRM permet une augmentation de plus de 300% du **taux de transformation** des prospects en clients.



40 %

Grâce au CRM, un service client peut **réduire** de 40% ses **coûts**.

EXEMPLES CRM :

comptabilité

sécurise le business

prospection

facturation



gestion de trésorerie

support client

vente

collaboration de l'équipe



augmentation trafic

devis factures

campagnes d'inbound marketing

expérience client

gestion clients prospects

Chiffres de 2023

