

SUCCESS STORY



Moderniser et centraliser les processus commerciaux tout en intégrant des outils d'analyse de la performance pour accroître la productivité des équipes commerciales grâce à Salesforce.

L'ENTREPRISE



Depuis
1920



5 secteurs
d'activités



+350
Collaborateurs



+4 entités
de location /
distribution



+150M €
de CA

Le **Groupe Payant** est un acteur majeur de la **distribution et de la location d'équipements de construction et de manutention** en France, avec environ **350 collaborateurs répartis dans quatre sociétés** couvrant plusieurs régions. Avec des marques premium telles que Volvo, John Deere Forestry, et Merlo, le groupe génère environ **150 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel**. Son activité comprend la location et la distribution d'équipements pour des secteurs aussi variés que la construction, la manutention, la forêt, et le recyclage.

Face à une croissance continue et un environnement concurrentiel exigeant, le groupe a ressenti le besoin de **moderniser son outil de CRM initial**, devenu obsolète après 10 ans d'utilisation. L'objectif était de trouver une solution capable de centraliser l'ensemble des informations clients et d'**apporter une productivité accrue à ses équipes commerciales**, en s'adaptant aux spécificités de ses cycles de vente et à ses métiers variés. C'est dans ce contexte que le groupe Payant a choisi Salesforce comme solution de référence, avec l'accompagnement de Reej Consulting pour mener à bien cette transformation.

“Avec des cycles de vente longs et complexes, nous avons besoin d'un outil capable de centraliser nos données et de suivre nos clients de manière proactive. Reej Consulting a su répondre à ces enjeux en nous proposant une solution sur mesure.”

Arnaud Roche
Directeur Général Adjoint





LES OBJECTIFS

- 1 Centralisation des informations**
pour une meilleure gestion des données et un suivi efficace des ventes
- 2 Automatisation des processus commerciaux**
pour fluidifier le travail des commerciaux et augmenter la productivité
- 3 Amélioration du suivi des cycles de vente**
pour améliorer les opportunités de renouvellement d'équipement
- 4 Renforcement des capacités de reporting**
pour un meilleur pilotage des équipes
- 5 Veille concurrentielle**
Analyse des prix et des performances des concurrents sur le terrain

LES DÉFIS

Le projet comportait plusieurs défis spécifiques au secteur d'activité du Groupe Payant. En tant qu'entreprise gérant des **cycles de vente longs et complexes**, il était essentiel de mettre en place un système capable de **suivre efficacement les clients sur le long terme**. De plus, la structure en plusieurs entités du groupe nécessitait une solution capable de **centraliser et de partager les informations clients tout en respectant les spécificités de chaque filiale**.

Un autre défi résidait dans la **remontée d'informations concurrentielles**, cruciale dans un secteur où les statistiques de marché sont peu transparentes. Le groupe avait besoin d'un outil permettant de **collecter et d'analyser les données du terrain** pour mieux se positionner face à la concurrence.

Enfin, le pilotage des équipes commerciales nécessitait un système capable de **fournir des indicateurs de performance détaillés** pour permettre à la direction de concentrer ses efforts sur les marchés à fort potentiel et d'**optimiser l'allocation des ressources commerciales**.

LE PROJET



Année

2023

+500 heures



Produits utilisés



Formations



—Groupe—
PAYANT



Sales Cloud
Platform

Commerciale
Chefs des ventes
Direction

3
consultants



1
développeur



LES SOLUTIONS

Reej Consulting a mis en place une **solution Salesforce sur mesure** pour centraliser les données clients et optimiser les processus commerciaux. L'automatisation des tâches et l'**intégration des informations des différentes entités** ont permis au Groupe Payant de **gagner en efficacité** et d'améliorer la gestion de la relation client.

DÉROULEMENT DU PROJET

01 Lot 1 - Gestion des cycles de vente longs et complexes

Suivre et relancer automatiquement les cycles de vente longs, avec des rappels configurés pour ne jamais manquer une opportunité de renouvellement ou de suivi client, même plusieurs années après la vente initiale.



02 Lot 2 - Optimisation de la productivité commerciale :

Automatisation des tâches administratives répétitives et intégration d'un **suivi proactif des actions** commerciales, permettant aux équipes de **se concentrer sur les ventes stratégiques** tout en augmentant leur productivité.



03 Lot 3 - Reporting et veille concurrentielle

Tableaux de bord et rapports personnalisés pour **fournir des KPIs précis** et suivre les évolutions du marché. **Remonter des informations du terrain** pour analyser les prix pratiqués par la concurrence.



IMPLÉMENTATIONS

Gestion des cycles de vente longs et complexes

Nous avons commencé par **analyser les spécificités du secteur** du Groupe Payant, caractérisé par des cycles de vente longs, notamment dans la distribution de machines de construction, où les clients **renouvellent leurs équipements tous les 5 à 6 ans**. Pour répondre à cette complexité, Salesforce Sales Cloud a été configuré pour **suivre précisément les achats passés, les dates de renouvellement potentielles, et les besoins futurs**.

Des **rappels automatiques** et des **tâches programmées** ont été intégrés au système pour alerter les commerciaux des opportunités de renouvellement avant la fin du cycle de vie des machines. Cette approche proactive permet aux équipes de rester en **contact régulier avec leurs clients**, de préparer les prochaines ventes en amont, et d'éviter que des concurrents ne captent des parts de marché.

Les commerciaux disposent désormais d'un **historique complet des interactions** avec leurs clients, leur permettant de connaître précisément les équipements vendus, les services offerts, et les délais de renouvellement. Cette gestion des cycles longs a également permis de renforcer la relation client, en offrant des **suivis personnalisés** et en garantissant une **continuité dans le service commercial, même plusieurs années après l'achat initial**.



LES SOLUTIONS

Optimisation de la productivité des équipes commerciales

La deuxième phase a porté sur l'amélioration de la productivité des équipes commerciales.

En analysant les tâches récurrentes et manuelles effectuées par les commerciaux, nous avons **automatisé plusieurs processus clés**, comme la gestion des opportunités, la planification des rendez-vous et les relances.

Salesforce a été configuré pour assigner des tâches automatisées aux commerciaux, leur permettant de se **concentrer sur des ventes stratégiques** et de ne pas perdre de temps sur des tâches administratives.

Les commerciaux peuvent désormais accéder à des tableaux de bord personnalisés, leur fournissant des **indicateurs de performance en temps réel sur leur pipeline de vente, les prospects prioritaires, et les objectifs mensuels**.

De plus, l'intégration d'outils de gestion des relances automatiques permet d'éviter les opportunités manquées et de maintenir un suivi proactif des contacts clients.

Cette optimisation des processus internes a permis de **réduire considérablement le temps consacré à des tâches répétitives et de maximiser le temps passé en vente active sur le terrain**.

Reporting et veille concurrentielle

Enfin, l'une des principales demandes du Groupe Payant était de disposer d'un **système de reporting avancé pour suivre les performances commerciales et collecter des informations concurrentielles**. Nous avons donc mis en place des tableaux de bord personnalisés pour la direction, permettant de **suivre en temps réel les KPI commerciaux, les taux de conversion, et les ventes par région** ou par type d'équipement. Ces outils de reporting offrent une visibilité complète sur la performance des équipes commerciales et permettent d'**identifier rapidement les marchés à fort potentiel** ou les zones nécessitant plus d'efforts.

Un volet clé de cette implémentation a été la mise en place d'un système de veille concurrentielle. Dans un secteur où les informations de marché ne sont pas toujours transparentes, il était essentiel de disposer d'un **outil capable de remonter les informations du terrain**, telles que les prix pratiqués par les concurrents, les nouvelles offres, et les retours des clients.

Salesforce a été configuré pour permettre aux commerciaux de saisir ces données lors de leurs interactions sur le terrain, **offrant ainsi à la direction une vue consolidée des pratiques de la concurrence**. Ces informations permettent au Groupe Payant de mieux ajuster ses stratégies de prix et de se positionner plus efficacement sur le marché.

LES FORMATIONS

Des formations spécifiques ont été mises en place pour **garantir une adoption rapide et efficace** de Salesforce par les équipes du Groupe Payant.



Équipes commerciales

Utilisation des fonctionnalités telles que la gestion des leads, des opportunités, le suivi des relances automatiques ainsi que l'utilisation des tableaux de bord afin de **suivre leur propre performance et optimiser leurs actions terrain**.



Chefs de vente

Utilisation d'outils de reporting avancé et de KPIs **pour évaluer les résultats commerciaux, identifier les meilleures opportunités de croissance et ajuster leurs stratégies de manière proactive**.



Direction

Formation permettant une vision globale des performances et des tendances du marché mais également pour **piloter les stratégies globales** et assurer une **allocation optimale des ressources aux segments les plus porteurs**.



“Grâce à Salesforce et l’accompagnement de Reej Consulting, nous avons optimisé la gestion de nos ventes et amélioré la productivité de nos équipes. La centralisation des informations nous permet désormais de mieux piloter notre activité et de mieux nous positionner face à la concurrence.”

Arnaud Roche
Directeur Général Adjoint

LES RÉSULTATS

1

les équipes commerciales ont **réduit de 30% le temps consacré aux tâches administratives**

2

Le suivi proactif des cycles de vente longs et complexes a permis une **augmentation de 15% du taux de conversion**

3

L’automatisation des processus et la centralisation des données ont permis de **réduire de 20% les coûts opérationnels**.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie projet

Soutien réactif

Méthodologie agile

Implication des équipes

Accompagnement personnalisé

Écoute des besoins terrains

Confiance mutuelle

Conduite du changement

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

Expertise en gestion commerciale et automatisation des workflows

Plus de 150 certifications, parmi lesquelles :



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Affinage des processus de veille concurrentielle** : Améliorer la remontée d’informations terrain pour un suivi encore plus précis des stratégies concurrentielles.
- **Suivi des performances par département** : Poursuite de l’optimisation des tableaux de bord pour analyser plus finement les performances des équipes commerciales et des différentes filiales.
- **Extension des fonctionnalités Salesforce**: Intégration future de nouveaux modules comme Field Service Lightning pour la gestion des interventions terrain et le support client