TÉMOIGNAGE CLIENT

LBP GRANVILLE choisit les solutions du Groupe ARTICQUE Solutions pour instaurer une relation de proximité avec ses clients en leur proposant des recommandations stratégiques sur leur activité commerciale

« Cartes&Données est un produit qui m'a réellement séduit. Très abouti techniquement, il n'en reste pas moins très simple d'utilisation, ce qui m'a vraiment impressionné. De plus, l'équipe Articque, que ce soit au niveau commercial ou formation, a été très professionnelle, réactive et disponible. Elle a su comprendre mes attentes et y répondre de manière toujours efficace.
Grâce aux recommandations stratégiques découlant de l'analyse apportée par Cartes&Données, LBP va pouvoir consolider les relations avec ses clients dans un intérêt gagnant-gagnant. »

Un témoignage de Loïc Lesaulnier, PDG fondateur de LBP

RÉSUMÉ

CONTEXTE

- Découverte de Cartes&Donnes lors d'un séminaire à Tours
- Exploiter les atouts de la cartographie statistique pour ses clients

OBJECTIFS

- Cartographier les résultats de campagnes et procéder aux analyses stratégiques qui en découlent
- Tisser des liens forts avec les clients en leur proposant une prestation complète à haute valeur ajoutée

LA RÉPONSE À LEUR PROBLÉMATIQUE

- Cartes & Données pour cartographier les résultats des campagnes dont les fonctions «multicartes» et «Rapports automatiques» pour produire des cartes et rapports en série
- C&D Web pour visualiser en temps réel ces résultats

BÉNÉFICES

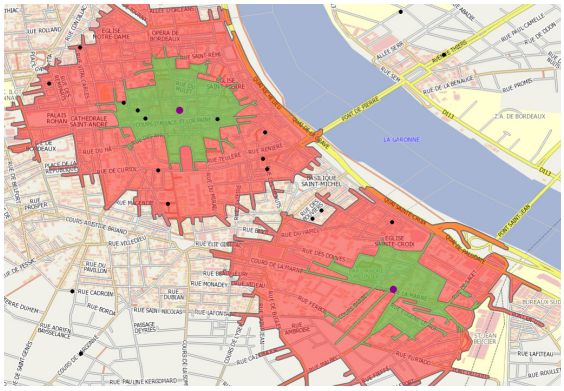
- Prestation à haute valeur ajoutée
- Rapport gagnant-gagnant dans une relation de confiance

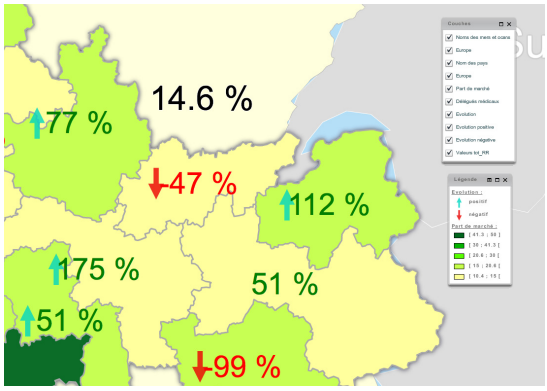
LE CLIENT

Créé en 2008 par Loïc Lesaulnier, LBP est un centre de relation clients à distance qui emploie actuellement 22 personnes (téléconseillers, analyste programmeur, etc.) situé à Granville en Normandie.
LBP est spécialisée dans l'externalisation de campagnes de télémarketing multi-supports (téléphone principalement mais aussi mail et SMS) essentiellement en BtoB sur toute la France mais aussi en Belgique.
Leurs prestations s'adressent exclusivement à des PME dans tous les secteurs d'activité : administrations, éducation, agro-alimentaire, informatique de gestion, etc. LBP étant elle-même une PME et donc évoluant dans un contexte similaire, elle peut ainsi fournir des prestations de proximité et de haute qualité à ses clients.

CONTEXTE

Loïc Lesaulnier, analyste programmeur de formation, avait toujours entendu parler d'Articque et du logiciel Cartes & Données. Cependant, il utilisait uniquement le logiciel MapPoint (trajets, itinéraires) qui à ce jour ne répond plus aux problématiques de l'entreprise. Suite à une demande de son client historique, Loïc Lesaulnier a commencé à utiliser la cartographie et en a tout de suite cerné les avantages. C'est en participant à l'un des séminaires Articque sur Tours qu'il a découvert de manière plus approfondie les solutions de la gamme Cartes & données. Il a donc décidé de faire bénéficier à tous ses clients des apports de la cartographie statistique.





ARTICQUE

149 av. du gen. De Gaulle
37230 Fondettes

02 47 49 73 74

info@articque.com

www.articque.com

Tour Montparnasse
75014 Paris

01 44 10 40 15

OBJECTIFS

Jusqu'à présent, LBP avait une connaissance du taux de réussite de ses campagnes, des variations régionales, etc. mais uniquement sous forme de tableaux. Désormais, grâce à Cartes&Données, ces informations pourront être cartographiées ce qui apporte une meilleure visibilité au client.

« Nous souhaitons détecter les zones de gisement de nos clients afin qu'ils évitent de s'épuiser sur des secteurs surexploités et se concentrent plutôt sur des secteurs où il existe un réel potentiel.

En leur proposant une campagne de prospection téléphonique complète suivie de recommandations stratégiques fiables, LBP offre ainsi une prestation complète avec une vraie valeur ajoutée, ce qui nous permet de tisser des liens forts avec nos clients. »

CARTES & DONNÉES, LA RÉPONSE À LEUR PROBLÉMATIQUE

Grâce à Carte&Données LBP cartographie les résultats de ses campagnes et procéde aux analyses stratégiques qui en découlent. Dans le même temps, le client dispose de ses indicateurs en temps réel via l'application interactive CDWeb. Pour augmenter la production des cartes et des rapports, les fonctions «multicartes» et «rapports automatiques» de Cartes&Données sont appréciées.

BÉNÉFICE

En proposant des analyses cartographiques à ses clients, Loïc Lesaulnier ne propose pas une simple campagne de prospection comme pourrait le faire d'autres centres d'appels, mais nourrit leur réflexion pour prendre des décisions stratégiques documents à l'appui (cartes, application de consultation en temps réel). LBP tisse ainsi une véritable relation de confiance en offrant à ses clients une prestation complète différenciatrice.

« La recommandation stratégique est une véritable valeur ajoutée pour le client. Par la suite, le temps passé en prospection téléphonique est certes moins important mais plus qualitatif grâce à ces analyses. Cette satisfaction clients permet enfin à LBP d'augmenter son chiffre d'affaires grâce à des clients satisfaits de ses services, générant ainsi des recommandations auprès d'autres PME, potentiellement intéressées par les prestations de LBP. Nous avons là un véritable intérêt gagnant-gagnant.»