

Avec Act!, les relations client ont la patate !

The logo for 'act!' is an orange circle with the word 'act!' in white lowercase letters.

Comment une petite entreprise familiale réussit à **prendre du terrain** grâce à ses produits régionaux.

CORKERSTM
Natural British Crunch

En 2011, Ross Taylor, un producteur de pommes de terre du Cambridgeshire, révolutionne l'exploitation familiale vieille de 200 ans lorsqu'il décide de passer de la vente de pomme de terre à la production de chips.

Ross, qui est certain de pouvoir fabriquer de parfaites chips artisanales à partir de ses pommes de terre Naturalo, s'associe à son meilleur ami Rod Garnham pour créer Corkers Crisps.

Les deux associés se lancent un pari fou : **percer le marché hautement concurrentiel** des snacks. Trois ans plus tard, le pari est gagné et la petite entreprise familiale collectionne déjà les gros clients. Cette réussite s'explique non seulement par le goût savoureux de ses chips, mais surtout par une approche personnelle et directe qui distingue Corkers Crisps des grandes marques reconnues du secteur. Preuve à l'appui, un carnet de clients qui fait **la convoitise de nombreux concurrents**, parmi lesquels des marques leaders au niveau national et international.

Avec des clients réputés comme certaines enseignes de la grande distribution, **Corkers joue bel et bien dans la cour des grands**. Malgré cela, la clé de la réussite pour la société est de répondre aux besoins en chips des 3 000 petits clients qui font appel à elle.

« Dernièrement, j'ai cherché à trier les prospects à qui on avait envoyé des échantillons. **Swiftpage m'a appris à personnaliser notre système** pour obtenir des rapports qui répondent à des éléments de recherche donnés. »

Kate Bavester

Directrice du bureau chez Corkers Crisps

Maintenant que Corkers Crisps a intégré Act! à son processus de vente et de distribution, la société peut enfin assurer l'approvisionnement de ses clients avec **rapidité et sérieux**.

Grâce à Act!, elle est à présent dotée d'un puissant système de gestion des contacts lui permettant de stocker son capital de données client **sûrement et efficacement**.

Avant cela, la société ne disposait pas de système efficace pour gérer l'ensemble des comptes de manière adaptée à chaque client. Elle dépendait d'un processus entièrement manuel, de la saisie des commandes et données à l'envoi des suivis d'expédition. En plus de comporter un risque plus élevé d'erreurs, cette méthode de travail était lente, rébarbative et peu efficace.

Act! a amélioré le processus en mettant fin à la répétition inutile des tâches et en permettant à l'équipe des comptes et des ventes d'avoir **les dernières données à portée de main**. Même en déplacement, les commerciaux peuvent ainsi consulter les activités récentes correspondant à un

client donné. Un formidable coup de pouce pour Corkers Crisps, selon la directrice du bureau Kate Bavestar :

« Avec seulement cinq personnes à la tête des comptes et des ventes, il nous faut travailler de manière vraiment efficace pour arriver à traiter toutes les commandes en temps et en heure, surtout pendant les périodes de forte activité. Par exemple, le lundi est souvent une journée rouge pour nous étant donné que la plupart de nos clients travaillent dans le secteur hôtellerie/restauration et ont besoin de refaire leur stock après le weekend. Avec Act!, la prise de commande est rapide et précise et nous pouvons **mieux prendre en charge et satisfaire nos clients**. Comme j'ai beaucoup travaillé dans l'amélioration du rendement, je crois que c'est un aspect à ne pas négliger ».

Les responsables des comptes et des ventes ont pu établir une solide base de données client et s'apprêtent à passer à l'étape suivante : exploiter l'ensemble du potentiel d'Act! pour améliorer la gestion des devis, commandes et factures. **De quoi renforcer encore plus l'avantage concurrentiel de la société ...**

Kate en fait déjà le constat : « Je pense qu'Act! est un outil incontournable pour bien gérer notre base de clients en croissance rapide. Avec Act!, des utilisateurs multiples peuvent accéder aux mêmes données au même moment. Concrètement, ça veut dire que notre directeur des ventes peut suivre les activités de n'importe quel compte lorsqu'il est en déplacement. »

Corkers Crisps utilise Act! pour cultiver une passion pour l'authenticité et faire fructifier la relation client. À se fier à leurs activités bien enracinées dans le secteur, pas question pour la société de Ross de négliger la stratégie axée sur le client au profit de la croissance.

Kate explique : « Act! nous aide à entretenir le savoir-faire pratique qui a fait notre force sur le marché et que l'on doit en grande partie à l'assistance de Swiftpage. Dès que nous avons des doutes sur quoi que ce soit, tout était réglé par un simple coup de fil. Ils ont toujours fait le maximum ! »

Corkers Crisps vient encore de terrasser la concurrence en remportant un contrat pour une grande compagnie aérienne. C'est une preuve de plus, s'il en fallait, que cette entreprise artisanale sait conjuguer savoir-faire et savoir-être.

Résultats



Temps gagné depuis qu'il ne faut plus rédiger des bons de commande, recopier les données sur une fiche puis la transmettre au responsable d'expédition, chargé de ressaisir les informations sur ses propres fiches : 100 heures par mois.

Nombre de fautes dans les commandes causées par le transfert d'information ou la saisie de données : 0.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Suisse : 043 508 2364
Royaume-Uni : 0845 268 0220
Afrique du Sud : 0105 003 672
Australie : 39 111 0500

Belgique : 078 483 840
Allemagne : 069 643 508 433
Irlande : 0766 801 364
États-Unis : 866 873 2006
Nouvelle-Zélande : 0800 775 617

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

act!