

La lettre d'information
des industriels
du bâtiment

Informations

Solutions

numéro

6

edito

Depuis bientôt 20 ans, nous montrons que la fourniture d'informations destinées à la prescription nécessite des outils de gestion et de suivi de ces informations.

Les nouveautés informatiques sont visibles immédiatement.

Les évolutions de l'information, elles, sont beaucoup plus difficiles à appréhender. Nous avons souhaité consacrer cette sixième newsletter aux informations et surtout à l'exploitation qui en est faite par nos clients.

L'information prescription ne peut pas être la revue de presse de tout ce qui « bouge » sur le web. Elle est exigeante, parfois complexe et nécessite une validation sérieuse avant d'être diffusée. Pour que vous puissiez l'utiliser, il faut qu'elle corresponde à vos besoins, qu'elle ne soit ni redondante, ni floue, ni obsolète.

Dans ce numéro nous souhaitons illustrer l'exploitation qui peut en être faite par deux méthodes de « surqualification », mais aussi vous donner une analyse de l'enquête de satisfaction à laquelle un grand nombre d'entre vous ont participé.

Christine BÉNARD

L'information **active** du bâtiment

Ce slogan résume parfaitement **Contact Business**

L'information, si juste soit elle, ne peut vivre que si elle est enrichie par ceux qui l'exploitent.

Travailler l'information, c'est avoir un sens critique pour écarter l'inutile, pister le doublon, débusquer le vrai décideur d'un projet, ouvrir un dialogue avec lui, poser des questions précises et rebondir sur ses réponses.

Notre équipe de production a construit une base de données prescription unique, puisqu'elle est constituée à partir d'informations toujours validées.

Cette base de données devient active si son exploitation est conçue pour servir quotidiennement aux utilisateurs.

La qualification sur mesure en est un exemple concret, qu'elle soit faite en interne chez vous ou réalisée par des sociétés spécialisées.

Nos deux partenaires savent adapter leurs contributions aux demandes, que ce soit la qualification sur un produit, la détection de besoins, ou même la prise de rendez-vous. Bien sûr, le dialogue est en temps réel au travers d'@CONTACT.

L'enquête de satisfaction menée en 2013 fut une première pour Contact Business.

Environ 300 personnes ont répondu complètement au questionnaire, dont 74 % d'utilisateurs.

Nous les remercions vivement d'avoir pris un peu de leur temps pour y répondre.

Des critiques, des demandes, mais aussi de nombreux points de satisfaction sont apparus. Mais en fait, ce qui est le plus important pour nous, ce sont vos critiques et vos demandes auxquelles nous avons essayé de répondre.

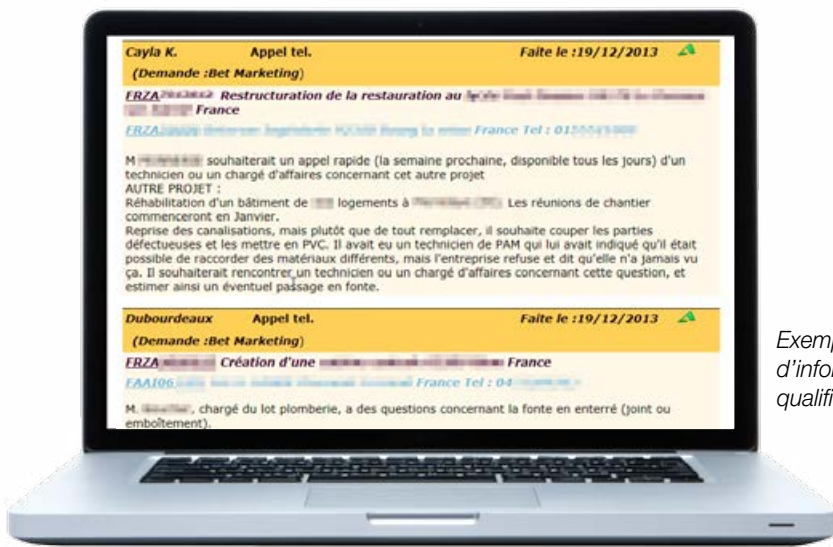
Christine BÉNARD

TEMOIGNAGES

OBERFLEX
et Saint-Gobain PAM

NOS PARTENAIRES

BET Marketing
et DCP



Exemple d'information qualifiée.



Saint-Gobain PAM

→ Jérôme BROUDIC
 Chef des ventes IdF / Nord-Ouest
 Tel. 01 49 04 10 51

*Jérôme Broudic
 au sein de l'équipe
 Saint-Gobain PAM
 depuis 9 ans est aujourd'hui
 chef des ventes
 IdF / Nord-Ouest.*

→ Saint-Gobain PAM

Leader mondial de systèmes complets de canalisation en fonte, conçoit, produit et commercialise un éventail complet de solutions dédiées au transport de l'eau.

Le système d'information projet que Contact Business a mis en place pour Saint-Gobain PAM s'appelle Athos. L'information est ciblée sur des projets en amont, de la sélection maîtrise d'œuvre à la phase APD, l'application a été adaptée entre autre pour permettre le travail conjoint des chargés d'affaires Saint-Gobain PAM et d'une structure externe de qualification, BET Marketing.

Le suivi d'affaires Athos est utilisé par la partie bâtiment de Saint-Gobain PAM. Il permet aux chargés d'affaires (5 en Ile de France et 4 en province) de sélectionner les projets qu'ils souhaitent travailler et de demander à BET marketing de qualifier ceux qui ont un potentiel mais dont la taille est plus petite.

Pour l'Ile de France, Jérôme Broudic estime que 400 projets sont travaillés chaque année, dont 30% sont en portefeuille commercial.

Après environ 5 ans d'exploitation des données Contact Business, nous n'avons pas loupé de gros projets, l'information est de qualité et pertinente.

Qu'est-ce que le travail de BET marketing apporte dans Athos ?

BET Marketing nous apporte une connaissance des affaires à potentiel mais que nous n'avons pas le temps de traiter, même si nous en avons connaissance par Contact Business. La qualité des renseignements ajoutés par BET Marketing est bluffante.

Notre perception du marché, sur des projets plus petits que ceux que nous traitons directement, en est améliorée. Sa qualification est très large, elle va de l'identification de projets diffus, de clients potentiels à des demandes de rendez-vous.

Chaque chargé d'affaires est responsabilisé dans sa gestion de ce qui est demandé à BET Marketing.

Ce qui est primordial, c'est que BET marketing travaille directement dans la base Athos. Nous bénéficions ainsi en temps réel de ses qualifications mais surtout son travail est intégré dans les analyses et les reportings.

Athos est un vrai outil de pilotage, grâce aux mix d'informations entre Contact Business, l'exploitation qui en est faite par les équipes Saint-Gobain PAM et le travail de BET Marketing.

Monsieur Broudic, si vous deviez résumer Athos en quelques mots : « Pratique, complet. C'est un outil d'information lié à une application évolutive. Par une utilisation intelligente, notamment quand la hiérarchie est impliquée, il devient un outil de mesure efficace des prévisions de chantier et de notre travail. »

Et l'action de BET Marketing ?

Sans l'action de BET, nous aurions moins de connaissances sur nos affaires de taille plus modeste et donc sur notre marché diffus.

Interview réalisée par Christine BÉNARD



Systemes complets de canalisations

→ B.E.T. Marketing a été créée en 2003 par Taous et Benoît Desprey



BET Marketing

→ Taous DESPREY
Tel. 01 48 40 84 42

B.E.T. Marketing est une société de marketing direct dans le domaine du bâtiment.

B.E.T. Marketing a été créée en 2003 par Taous et Benoît DESPREY.

Elle propose un **véritable assistant commercial** et marketing, **sur mesure**, aux industriels du bâtiment allant de la qualification de projets, à la prise de rendez-vous, jusqu'à l'enquête de satisfaction.

Dans le cadre de la qualification de projets Contact Business, Taous et son équipe contactent les décideurs des projets **au nom de l'industriel** afin de détecter des besoins, présenter la société, proposer un envoi de documentation, un rendez-vous avec les commerciaux de l'industriel et même détecter de nouveaux projets.

Les informations ainsi récupérées sont transmises soit vers le CRM de l'industriel, soit saisies directement sur l'application Contact Business pour que les commerciaux puissent

prendre le relais sur les projets si nécessaire et exploiter au mieux les informations détectées par B.E.T. Marketing.

Dans ce dernier cas, B.E.T. Marketing est considéré comme un utilisateur de l'application du client au même titre que les autres commerciaux.

La réussite de ces opérations passe par une totale implication de B.E.T. Marketing auprès de son client.

Taous et son équipe sont formés aux produits, mais aussi doivent connaître l'organisation commerciale de l'industriel. Les objectifs et les moyens de la qualification sont définis et validés avec les commerciaux concernés. Taous nous confirme que si les commerciaux n'adhèrent pas à cette qualification, l'expérience est vouée à l'échec.

B.E.T. Marketing ne travaille pas qu'avec les données Contact Business.

La prospection téléphonique peut également être menée à la suite d'un envoi de mailing/e-mailing, ou à une présence sur un salon de type Batimat ou UNTEC, mais cela peut être simplement de la prospection « dans le dur ».

Taous nous explique que travailler sur l'outil Contact Business lui permet d'accéder à des informations de qualité, complètes et exactes, mais aussi d'être en « direct » avec les commerciaux, et donc de pouvoir échanger avec eux.

L'objectif d'une assistance commerciale intégrée et sur mesure est ainsi atteint.

Le partenariat B.E.T. Marketing et Contact Business s'est créé sur des opportunités de clients communs.

Benoît DESPREY



→ **DCP** L'agence Business to Business



DCP, L'Agence Business to Business apporte à ses clients des Solutions Supports de Développement Commercial en B to B : Conseil en Développement Commercial, exploitation et qualification de bases de données, prospection commerciale, détection de projets, vente à distance B to B, leads management, entraînement et accompagnement des équipes commerciales.

Les solutions personnalisées mises en œuvre pour une cinquantaine de clients actifs leur permettent d'accroître leur présence sur le terrain, conquérir de nouveaux marchés et se concentrer sur les hauts potentiels et les missions à valeur ajoutée.

Grâce à son expérience d'une quinzaine d'années, exclusivement en B to B, DCP a développé des offres

spécifiques à certains domaines d'activité, et notamment celui du Bâtiment. « C'est dans ce cadre que nous avons rencontré Contact Business et que nous avons pu apprécier l'intérêt d'exploiter leurs données exclusives ».

La complémentarité des activités de Contact Business et de DCP s'est donc tout naturellement affirmée et se traduit au quotidien par une collaboration pour différents acteurs clefs du secteur du Bâtiment. « La qualité des informations fournies par Contact Business permet de parfaitement orienter nos actions de qualification et de prospection pour le compte de nos clients. Les projets qualifiés ou les rendez-vous que nous transmettons aux équipes commerciales sont ainsi plus nombreux et de meilleure qualité. L'intérêt que nous avons à travailler en

partenariat avec Contact Business est aujourd'hui évident ; c'est un partenariat Gagnant-Gagnant-Gagnant : Contact Business fournit l'information et les outils de ciblage et suivi de projets ciblés, DCP avec ses équipes dédiées par client l'exploite, l'enrichit et engage la relation commerciale, nos clients concentrent leurs forces commerciales sur la prescription, la négociation et le suivi des affaires.

Jean-Philippe ADRIAENSSENS

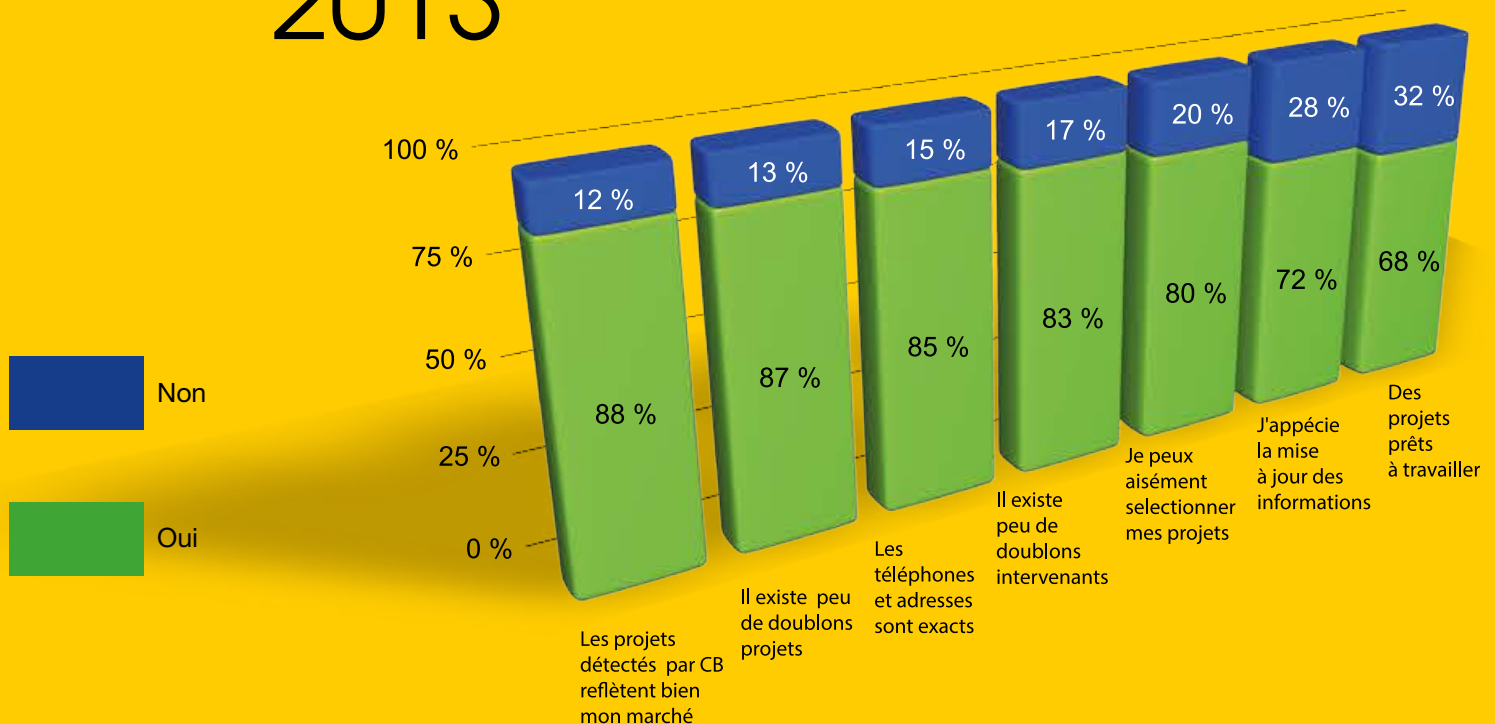
DCP

→ Jean-Philippe ADRIAENSSENS
Directeur Associé

Tel. 03 59 56 03 00
www.dcp-fr.eu



Enquête de satisfaction 2013



Nous avons synthétisé ci-dessous les points essentiels et les réponses que nous y avons apportées au cours de l'année (voir flèches bleues : nos mesures prises).

Concernant les données

Globalement nos informations sont appréciées par presque 90 % des utilisateurs.

Cependant 2 points d'évolution ou d'amélioration ressortent clairement :

1 - Pour 30 % des utilisateurs, la demande d'une qualification spécifique sur leur marché.

→ La réponse à ce besoin ne peut passer que par une qualification sur mesure. Nous venons de mettre en place un partenariat exclusif avec deux spécialistes (voir page DCP et BET Marketing).

2 - Le souhait que la mise à jour des projets soit élargie après la phase études.

→ Une personne supplémentaire, a rejoint l'équipe production en Septembre dernier pour faire encore mieux à ce sujet.

D'autres demandes, qui n'apparaissent pas forcément dans ces résultats ont attiré notre attention. Elles portent sur le besoin d'enrichissement de nos informations.

→ Dès le second semestre 2013 nous avons identifié les sites web et les Email des 4000 acteurs les plus importants du marché.

→ Nous menons une opération de qualification des domaines de compétence des 3.000 premiers bureaux d'études (ex : structure, électricité, thermique, HQE etc...).

Concernant l'application @contact

Le sentiment général est qu'@CONTACT intègre totalement la notion de projet, et permet une cohabitation intelligente entre informations, relation clients et suivi d'affaires.

La capacité à préserver l'intégralité de ses actions est très largement le premier point de satisfaction (92% d'avis favorables).

Le besoin d'analyses ou de reporting sur mesure est souvent évoqué (demande exprimée par 38% des utilisateurs).

→ Nous développons un nouveau service : les états en mode « push ». Cette nouvelle prestation permettra d'envoyer directement aux personnes concernées par Email et au rythme souhaité, les analyses ou rapports souhaités.

D'autres points sont apparus comme très positifs, entre autre, la qualité de la hot line qui a été plébiscitée.

Cependant, une dichotomie apparaît clairement sur l'ergonomie, qui a à la fois le meilleur taux d'avis très favorables (25%) et un taux quasiment identique d'insatisfaits (24%).

→ Des formations complémentaires en webconférence peuvent être maintenant réalisées.

Vous le constatez, grâce à vos critiques, nous ne nous sommes pas « reposés sur nos lauriers » en 2013.

Merci à tous ceux qui nous ont aidé par leur participation.

Jean-Pierre Bénard

→ OBERFLEX

La plus large offre de produits stratifiés bois au monde



OBERFLEX

→ Véronique CAPPELLE
Tel. 03 29 76 77 78

Avec plus d'un siècle de savoir-faire, Oberflex conçoit et produit en France la plus large offre de produits stratifiés bois au monde.

Présente dans 50 pays, sa gamme de panneaux fait référence dans les domaines de la décoration, de l'architecture d'intérieur et de l'industrie.

Véronique Cappelle nous explique quels sont les objectifs de la qualification qu'elle réalise et comment les informations projets sont exploitées.

Véronique peut résumer son action en deux parties : d'abord obtenir dans la base de données les informations essentielles sur les projets dont elle a eu connaissance par différentes sources. Puis elle transmet ces renseignements aux commerciaux ou chargés de prescription pour une 1ère prise de contact.

Le point d'entrée c'est l'architecte, quel que soit le lieu du projet. La prescription est suivie par le commercial du secteur de l'architecte, c'est ensuite celui du secteur du projet qui prend le relais pour la prise de commande. D'où l'utilité de cette application où chacun peut, d'une part, puiser les informations et d'autre part, partager le suivi des projets.

Véronique intervient en soutien des commerciaux, pour répondre à leur demande de qualification sur certains projets. Elle est en fait une « tête chercheuse » pour les aider à aller à l'essentiel sur leur secteur et gagner du temps.

« Sans cette base d'informations, leur quotidien serait plus difficile » nous dit-elle. « C'est un plus pour eux, parfaitement adapté pour mener leur action commerciale ».

Même si l'organisation est différente entre l'Île de France, la province et l'export, chacun trouve dans cette formule les pistes pour instaurer avec les architectes une relation durable et efficace.

L'information Contact Business nous satisfait, elle correspond à notre besoin pour travailler les projets en prescription. Nous y trouvons environ 50% de ce que nous travaillons sur le secteur hôtelier et pratiquement 100% des projets tertiaires qui nous intéressent.

Bien entendu, le programme permet d'analyser notre action commerciale. Les états que nous avons demandés nous permettent de suivre le travail terrain et de mesurer les résultats au quotidien.

Interview réalisée
par Christine BÉNARD



ContactBusiness

Le NEPTUNE II - 35 bis av. St Germain des Noyers
77400 SAINT THIBAULT DES VIGNES
Tél. : +33 (0)1 74 92 23 90 - Fax : +33 (0)1 74 92 23 99
cbenard@contactb.com

www.contactb.com