

IN 10 STAPPEN NAAR EEN GEOLIEDE SALES- & MARKETINGMACHINE

De essentiële rol van CRM-software

www.exactonline.nl

INHOUD

1	In 10 stappen je sales & marketing optimaliseren	5
1.1	Versterk je klantenrelaties	7
1.2	Verbeter het teamwork	10
1.3	Proactief handelen	12
1.4	Effectiever leads genereren	13
1.5	Leads opvolgen	16
1.6	De salesfunnel managen	17
1.7	Haal voordeel uit verloren kansen	19
1.8	Verbeter mobiliteit	21
1.9	Overstijg verwachtingen	23
1.10	Verander kennis in macht	25
2	5 redenen waarom CRM in Exact Online de oplossing is	26
3	Conclusie	32

ALLES DRAAIT OM KLANTEN- RELATIES



Laten we eerlijk zijn. De laatste jaren waren knap lastig voor zo'n beetje elk bedrijf in welke branche dan ook. Een dubbele recessie wordt gevolgd door zo'n beetje het langzaamste herstel ooit. En nu de economie weer aantrekt, wil iedereen daar een graantje van meepikken.

Het nadeel is dat al die concurrentie het lastiger maakt om nieuwe deals te sluiten. Natuurlijk, de kansen zijn er. Maar hoe kom je in de positie om ze ook te grijpen? Dit e-book laat zien hoe je daar een goed begin mee maakt.

We laten je 10 essentiële stappen zien die je moet doorlopen om een geoliede sales- en marketing-machine te bouwen. En daarbij laten we zien hoe je doelen bereikt door het juiste CRM-systeem in het proces te integreren. Zelfs als je een klein bedrijf hebt met een dito salesteam.

Want hoe briljant je producten en diensten ook zijn, je moet ze wel aan de man brengen. Want ze verkopen zichzelf niet. Anders ben je failliet voordat de economie zo meteen pas echt weer opleeft.

Lees daarom verder en ontdek hoe een andere sales en marketingaanpak je net dát realtime inzicht geeft dat het verschil maakt bij het binnenhalen van nieuwe klanten – en het vasthouden ervan.



//

Bereik je doelen met online CRM"

1

IN 10 STAPPEN JE SALES & MARKETING OPTIMALISEREN



De nieuwste online CRM software biedt prachtige nieuwe mogelijkheden om slimmer te werken. En dat gaat veel verder dan werken terwijl je onderweg bent, verbeterde efficiency en het besparen op kosten. In 10 simpele stappen ontdek je hoe je een sterke klantenrelatie opbouwt, ontwikkelt en behoudt en ook nog eens je sales optimaliseert.

We gaan je helpen om van je bedrijf een geoliede sales- en marketingmachine te maken. Een bedrijf waarmee je het verschil maakt in de wereld na de crisis.

Kom, laten we beginnen.



STAP 1

1.1 VERSTERK JE KLANTENRELATIES

Zakendoen draait om meer dan alleen de beste producten en diensten leveren (hoewel het zeker kan helpen). De relatie met je klanten is in ieder sales- en marketingmodel net zo belangrijk. Daarom is het cruciaal de juiste informatie altijd binnen handbereik te hebben. Of het nu gaat om een gespreksverslag, een recente prijsopgave of het lievelingsrestaurant van een klant.

Dat staat enorm professioneel en helpt je om een betere service neer te zetten. En het allerbelangrijkste: de klant krijgt het gevoel dat hij gewaardeerd wordt. Vergeet toch al die hectische zoektochten naar het laatste gespreksverslag tussen al je paperassen. En dat terwijl je klant geduldig zit te wachten. Tenminste, de eerste 10 minuten... Verlos jezelf van al die pijn en moeite van het doornemen van een offerte, alleen om er achter te komen dat het een oude versie is.

DE KLANT KRIJGT HET GEVOEL DAT HIJ GEWAARDEERD WORDT.

Hoe dan? Het is doodsimpel. Door alle gegevens van je klanten en prospects op een centrale plek online op te slaan. Op die manier kun je er overal bij, wanneer je maar wilt. Alle gegevens kunnen door iedere relevante medewerker overal worden bijgewerkt. Zo werkt iedereen met gegevens die altijd up-to-date zijn. Alle kleine veranderingen én het totaalplaatje zijn zo makkelijk te zien.



De juiste software maakt dit niet alleen mogelijk, het maakt het ook nog eens makkelijk. En wist je dat CRM geïntegreerd met boekhouden je ook nog eens waardevolle financiële inzichten geeft? Bijvoorbeeld alle openstaande facturen. Altijd handig om te weten als je bij een klant langsgaat.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je een 360° overzicht van klanten en prospects hebben? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Contactgegevens altijd bij de hand hebben.
- Onderweg gespreksverslagen inzien en opslaan.
- Verkoopkansen en offertes managen.
- Eerdere communicatie per contact inzien.

STAP 2

1.2 VERBETER HET TEAMWORK

Stel een klant heeft een vraag over een offerte, een factuur of een afspraak. Waarom zou die op antwoord moeten wachten tot de vaste contactpersoon terug is van vakantie – of zelfs van de lunch?

En waarom e-mails sturen (of erger, een Post-it geeltje op hun pc moeten plakken) om een collega te laten weten dat een klant net gebeld heeft? Of om nieuws over een grote deal te delen? Dat is gelukkig niet meer nodig. Met de juiste online CRM software werkt je salesteam veel efficiënter en makkelijker samen. Altijd en overal. Directe communicatie, updates en kennis.



Ineens zit iedereen op 1 lijn.”

Online CRM software helpt je om snelle, toegankelijke en efficiënte bedrijfsprocessen op te zetten. Of je mensen nu aan de andere kant van het gebouw of de andere kant van de wereld zitten. Ineens zit iedereen op 1 lijn.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je het teamwork verbeteren? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Je klantgegevens en contactgeschiedenis op 1 plek managen.
- Je documenten uploaden en delen, waar je ook bent.
- Toegang tot alle gegevens met een mobile app.
- Communicatie- en verkoopprocessen automatiseren.

STAP 3

1.3 PROACTIEF HANDELEN

Regelmatig contact met je klanten en prospects zou de allerhoogste prioriteit moeten hebben. Het laatste nieuws, aantrekkelijke aanbiedingen of gewoon 'lang niet gesproken' zijn logische aanleidingen om contact te houden en top-of-mind te blijven.

Met e-mailmarketing beschik je over een kanaal waarmee je, op een bijzonder effectieve manier, grote aantallen mensen bereikt. En dat voor relatief weinig geld, zeker in vergelijking met traditionele direct mail. Populaire tools als MailChimp zijn tegenwoordig makkelijk te integreren met de betere online CRM software. Wel zo makkelijk.



Online CRM software tip

Wil je regelmatig in contact blijven met klanten en prospects? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Je contactgegevens online managen.
- E-mailing tools als MailChimp integreren.
- Je communicatiehistorie op 1 plek opslaan.
- Snel databaseselecties maken.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



STAP 4

1.4 EFFECTIEVER LEADS GENEREREN

Het gaat er niet om wat je weet, maar wie je kent. Dat klinkt als een cliché, maar het is vaak gewoon waar. Je persoonlijke netwerk is nu eenmaal een belangrijke bron van nieuwe klanten.

Maar je netwerk is natuurlijk niet de enige bron. En met de keiharde concurrentie van tegenwoordig, zul je het net – of netwerk – zo ver en breed mogelijk willen uitgooien. Maar hoe doe je dat zonder het totale marketingbudget er in 1 klap doorheen te jagen?



Er zijn weinig dingen minder efficiënt dan je sales team aan het werk zetten met een Gouden Gids en een telefoon.

Er zijn weinig dingen minder efficiënt dan je sales team aan het werk zetten met een Gouden Gids en een telefoon. Hun kostbare tijd is veel beter besteed aan het praten met prospects, het mailen van offertes en het sluiten van deals. Maar dat heeft alleen zin als ze aan de slag kunnen met kwaliteitsleads.

Online CRM software doet veel en veel meer dan een generiek mailtje sturen naar alle contacten in ieders persoonlijke Outlook account. Met een goed CRM systeem bouw je aan een foutloze database van prospects en klanten die altijd up-to-date is. Wie koopt wat en wanneer? Wie houdt waarvan en waarom? En: wie betaalt er hoeveel en hoe vaak?



Met een goed CRM systeem
bouw je aan een foutloze
database van prospects en
klanten die altijd up-to-date is.

Met deze informatie kun je gesegmenteerde verzendlijsten maken. Die gebruik je vervolgens weer om de juiste doelgroep voor je leadgeneratiecampagnes te bereiken. Online CRM software die populaire mailing tools als MailChimp integreert, maakt het makkelijker dan ooit om deze campagnes zo effectief mogelijk te maken.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Ook je leadgeneratie professionaliseren? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- E-mailcampagnes en verzendlijsten managen.
- Open en clickrates van je campagnes monitoren, al dan niet in MailChimp.
- Je leads direct delen met het salesteam.
- Follow-up acties aan de klantenkaart toevoegen.

STAP 5

1.5 LEADS OPVOLGEN

Het spreekt voor zich dat het genereren van leads zich niet automatisch vertaalt in meer sales. Het is echt van levensbelang deze leads zo professioneel mogelijk op te volgen. Dat betekent dat je medewerkers moeten weten wie de prospects zijn. Waar ze zijn, wat ze zoeken en wat ze verteld is.

Goede online CRM software speelt een zeer belangrijke rol in de stap van marketing naar sales. Door het hele proces te automatiseren, zie je in 1 oogopslag welke leads en kansen opgevolgd zijn en welke follow-up acties nog ondernomen moeten worden.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je de leadopvolging verbeteren? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Geef je salesteam makkelijk toegang tot follow-up acties per lead.
- Iedere nieuwe lead of kans toewijzen aan een specifiek teamlid.
- Hou opvolging, voortgang en eindresultaat in de gaten.
- Automatiseer de overdracht van marketing naar sales.

STAP 6

1.6 DE SALESFUNNEL MANAGEN

De salesfunnel – ook wel verkooppijlijn genoemd – is essentieel voor goed salesmanagement. Het is net zo relevant voor kleine bedrijven als voor grote ondernemingen. En als je bij beheer van de funnel denkt aan een team van statistici dat vanachter driedubbele computerschermen eindeloze rijen getallen ophoest, is het hoog tijd voor een kleine bijles.

De salesfunnel geeft je inzicht in de hoeveelheid prospects in elke fase van het verkoopproces. Zo kun je de veelbelovende prospects eruit visen en weet je wie er na verloop van tijd klant gaat worden – en daar op plannen.



Ontdek alle gaten, problemen en blokkades in elke fase van de funnel.

En dat is niet alles. Door veranderingen in deze aantallen te blijven volgen, ontdek je alle gaten, problemen en blokkades in elke fase van de funnel. Dan kun je op tijd in actie komen. En tegenwoordig is dit alles dus ook haalbaar en betaalbaar voor kleine bedrijven. Als je elke fase van de funnel maar kunt beheren.

Online CRM software kan automatisch de voortgang van elke verkoopkans volgen en vastleggen. Dat verzekert je van het inzicht dat nodig is om de prestaties te optimaliseren.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je de salesfunnel goed managen? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze.

- Alle verkoopafspraken vastleggen.
- De betrokken contacten – en hun rol in het proces – toevoegen.
- De fase waarin de verkoopkans zich bevindt in de funnel instellen.
- Concurrenten vastleggen.

STAP 7

1.7 HAAL VOORDEEL UIT VERLOREN KANSEN

Het is nooit leuk als een concurrent er met een opdracht vandoor gaat. Maar als je weet waarom en van wie er verloren is, dan valt daar van te leren. Doe niet net alsof het nooit gebeurd is. Doe er juist je voordeel mee.

Door een traject dat de mist in gegaan is te analyseren krijg je een goed beeld van waar je aan moet werken. Door ook de succesvolle deals van begin tot eind vast te leggen kun je ze vergelijken. Dan zie je ook waar je kracht ligt. Dat is overigens een stuk leuker!



Ken je sterke én zwakke punten.

Door alles vast te leggen krijg je ook een beter beeld van de sterktes en zwaktes van je concurrenten. Dan kun je broeden op een plan om ze te slim af te zijn bij een volgende deal. Door informatie op de juiste manier te beheren en te gebruiken wordt het een geheim wapen waarmee je veel beter concurreert. Je kunt je sneller aanpassen aan een veranderende markt, je aanbod aanscherpen en de concurrentie in stof laten bijten.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je ook de concurrentie te slim af zijn?

Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Elke gewonnen en verloren deal vastleggen.
- Hou bij waarom een concurrent een bepaald traject gewonnen heeft.
- De veranderingen in je verkooptactieken in het systeem bijhouden.
- Zie welke sales het meeste binnenhalen en leer van ze.

STAP 8

1.8 VERBETER MOBILITEIT

Wie in sales zit, zit amper op kantoor. Grote kans dat je saleskanonnen bij een klant aan tafel zitten en niet bij jou. Dus wat gebeurt er als ze dat ene belangrijke inzicht nodig hebben, of die cruciale informatie om een deal te sluiten? Tegenwoordig is van niets weten simpelweg geen optie meer.

Tsja, als zij niet naar het CRM systeem toe kunnen, moet het CRM systeem maar hun kant opkomen. Maak alle informatie en documenten voor je verkoopteam toegankelijk, waar of wanneer dan ook. En kies voor online CRM software die werkt met alle populaire browsers op alle platforms zoals Windows, Mac, iOS en Android.



Als zij niet naar het CRM systeem toe kunnen, moet het CRM systeem maar hun kant opkomen.

Zoek meteen uit of ze ook mobiele apps aanbieden. Dit maakt het makkelijker voor je medewerkers om overal alle gegevens in te zien, vanaf elke smartphone of tablet waar ze dan toevallig mee rondlopen. Een must, aangezien steeds meer medewerkers werken met hun eigen gadgets. Een trend die bekend staat als BYOD (Bring Your Own Device).

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je de mobiliteit van je sales vergroten? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Alle gegevens 24/7 wereldwijd beschikbaar maken.
- Geef ze overal toegang tot alle gegevens op elke smartphone of tablet die ze bij zich hebben.
- Mobiele apps gebruiken voor populaire platformen als iOS en Android.
- De belangrijkste browsers ondersteunen van de populairste besturingssystemen.

STAP 9

1.9 OVERSTIJG VERWACHTINGEN

Zo, de deal is gesloten. Je legt de telefoon neer en zit met een tevreden blik in je stoel. De klus geklaard. Nu is het aan iemand anders om het werk af te maken. Maar ben je er absoluut 100% zeker van dat alles volgens plan zal gaan? Is er geen enkel misverstand mogelijk bij de overdracht?

Door je processen te integreren, ben je 100% zeker van je zaak. Bijvoorbeeld: je zit in productie en de order kan direct naar de werkvloer. Of je zit in de groothandel. Dan kan elke order rechtstreeks naar het magazijn. Of je zit in de dienstverlening en je kunt direct met je project starten. Enzovoorts, enzovoorts.



Automatiseer én integreer
de bedrijfsprocessen.”

Ga dus op zoek naar online software waarmee je CRM processen kunt integreren met alle andere bedrijfsprocessen. Zo heeft iedereen die het nodig heeft alle details over iedere deal bij de hand. Dat scheelt een boel misverstanden, frusterende miscommunicatie en kostbare fouten. En het zorgt ervoor dat je de best mogelijke service kunt bieden.

Duidelijk? Oké, op naar de volgende stap.



Online CRM software tip

Wil je efficiënter werken? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Integreer CRM in alle andere bedrijfsprocessen.
- Automatiseer de werkstroom voor alle medewerkers.
- Beheer en update cruciale bedrijfsgegevens op 1 centrale plek.
- Geef alle medewerkers toegang tot relevante data.

STAP 10

1.10 VERANDER KENNIS IN MACHT

Wat 1 van de grootste voordelen van alle bedrijfsgegevens in 1 systeem is? Dat je de data voor je aan het werk kunt zetten. Goede rapportages laten zien hoe de zaken er nu voor staan, wat er aan zit te komen, hoe klanten zich gedragen en hoe de concurrentie het doet.

Door dit te doen, ontdek je de sterke en zwakke punten van je business. Zie dan direct wat de verbeterpunten zijn. Kortom, met goede rapportages hou je een vinger aan de pols van elk aspect van het bedrijf en de markt waarin je opereert. Zo blijf je voorop lopen.



Online CRM software tip

Wil je de concurrentie voor blijven? Dan moet je het volgende kunnen doen met de online CRM software van je keuze:

- Sla alle bedrijfsgegevens op in 1 online systeem.
- Hou alle activiteiten rondom een klant bij in dit systeem.
- Zorg voor een 360° overzicht van je salesfunnel.
- Draai makkelijk rapportages uit van je sales- en marketingactiviteiten.

2

5 REDENEN WAAROM CRM IN EXACT ONLINE DÉ OPLOSSING IS



Je kent nu alle stappen waarmee je een succesvolle, geoliede sales- en marketingmachine van je bedrijf kunt maken. En ook waar je online CRM software aan moet voldoen om dit waar te maken. Hoog tijd om de 5 belangrijkste redenen te ontdekken waarom CRM in Exact Online dé oplossing voor je bedrijf is.

- 1 Integreer je CRM naadloos met je andere processen
- 2 Makkelijker relaties managen
- 3 Overzie het complete salesplaatje
- 4 Makkelijker je marketing managen
- 5 Alle resultaten in 1 oogopslag

Als je Exact Online al voor de boekhouding en facturatie gebruikt, is het goed om te weten dat CRM hier standaard onderdeel van is. Het koppelt automatisch contact- en verkoopinformatie met je financiële en andere bedrijfsgegevens. Je salesteam heeft dan eindelijk een compleet beeld van elke klant. En omdat het gratis is voor elke gebruiker in je abonnement, kun je het budget net zo effectief managen als je klantenrelaties.

1 Integreer je CRM naadloos met je andere processen

2 **Makkelijker relaties managen**

3 Overzie het complete salesplaatje

4 Makkelijker je marketing managen

5 Alle resultaten in 1 oogopslag

CRM in Exact Online brengt al je prospects, klanten, partners, concurrenten en leveranciers op 1 plek bij elkaar. In de cloud. Dankzij de cloud kun je overal en altijd gegevens bekijken, bestanden updaten, relaties managen en klanten blij maken.

Snellere, beter toegankelijke én beter geïntegreerde bedrijfsprocessen zijn geen toekomstmuziek meer, maar een betaalbare werkelijkheid. En berichten uit social media als Twitter helpen je om nog meer te weten te komen over je klanten en prospects. Zo kun je zo relevant mogelijk blijven.

1 Integreer je CRM naadloos met je andere processen

2 Makkelijker relaties managen

3 **Overzie het complete salesplaatje**

4 Makkelijker je marketing managen

5 Alle resultaten in 1 oogopslag

Door nieuwe verkoopkansen van begin tot eind te managen krijg je meer controle over het verkoopproces. CRM in Exact Online maakt automatisch offertes aan en genereert relevante follow-up acties. Als een offerte geaccepteerd is, maakt het automatisch een gelinkt project, bestelling of factuur aan.

Verwachte verkoopkansen, de omzetverwachting en de verwachte orderdata staan allemaal in de cloud. Klaar voor gebruik. Zo heb je altijd een totaaloverzicht van je verkoopproces, wanneer je het nodig hebt.

- 1 Integreer je CRM naadloos met je andere processen
- 2 Makkelijker relaties managen
- 3 Overzie het complete salesplaatje
- 4 Makkelijker je marketing managen**
- 5 Alle resultaten in 1 oogopslag

E-mailings, telemarketing, vakbeurzen, congressen, webinars... De lijst van marketingmiddelen lijkt eindeloos. CRM in Exact Online maakt het makkelijker je campagne-gerelateerde content te managen door alles op 1 centrale plek bij elkaar te brengen.

Een verzendlijst is zo gemaakt, bijvoorbeeld gebaseerd op historische verkopen. En dankzij de naadloze integratie met MailChimp is het makkelijker dan ooit om aantrekkelijke en effectieve mailcampagnes op te zetten.

- 1 Integreer je CRM naadloos met je andere processen
 - 2 Makkelijker relaties managen
 - 3 Overzie het complete salesplaatje
 - 4 Makkelijker je marketing managen
 - 5 Alle resultaten in 1 oogopslag**
-

Met CRM in Exact Online kun je zelfs in de toekomst kijken. Heldere cockpits halen de verrassingen uit je verkoopcijfers, met realtime inzicht in verkoopkansen, statusrapporten en de laatste maandvoorspellingen. Tel daarbij op heldere analyses van gewonnen en verloren verkoopkansen. Op die manier zijn onverwachte tegenvallers zo goed als verleden tijd. CRM in Exact Online maakt er korte metten mee.

3 **CONCLUSIE: HAAL HET MAXIMALE UIT JE SALES MET DE KRACHT VAN CRM**



Een geoliede sales- en marketingmachine is het geheim achter elke succesvolle onderneming. Hoe goed je producten of diensten ook zijn, je moet ze wel aan de man brengen, ze verkopen zichzelf niet. Zoals we hebben laten zien, speelt CRM daarbij een cruciale rol. Niet alleen door klantenrelaties te beheren, maar ook door nieuwe klanten te winnen – zeker in de competitieve markt van nu.

De nieuwste online CRM software kan voor elk soort bedrijf de sales- en marketingactiviteiten optimaliseren door het maximale uit klantenrelaties te halen. Online CRM software geeft je direct inzicht in het verkoopproces, van begin tot eind. Zo kun je elke fase zorgvuldig managen en sneller verbeterpunten in kaart brengen.

Je weet zeker dat alle klantgegevens up-to-date zijn en 24/7 in te zien door alle medewerkers die het nodig hebben, waar ze ook zijn. Je klanten worden dan door een heel team geholpen in plaats van 1 persoon. Bovendien automatiseert het belangrijke bedrijfsprocessen. Zo kan je salesteam zich focussen op het binnenslepen van deals.



Online CRM software geeft je direct inzicht in het verkoopproces, van begin tot eind.

En dan zijn er nog al die waardevolle, tijd- en kostenbesparende voordelen als betere samenwerking, meer transparantie, grotere efficiency... en zo kunnen we nog wel even doorgaan. Je hebt de 10 stappen doorlopen om je sales- en marketingactiviteiten te optimaliseren. En je weet welke cruciale rol online CRM software daarbij kan spelen.

Haal het beste uit je bedrijf en probeer Exact Online met geïntegreerd CRM. Door elk onderdeel van je organisatie te integreren, helpt Exact Online je de sales- en marketingmachine te bouwen die het verschil maakt.

**Bekijk de demo op
www.exactonline.nl/crm**

**of bel ons gratis op
0800 - 66 54 631**

Exact

Molengraaffsingel 33

2629 JD Delft, Nederland

Tel: 0800 - 66 54 631

E-mail: info@exactonline.nl

Site: www.exactonline.nl