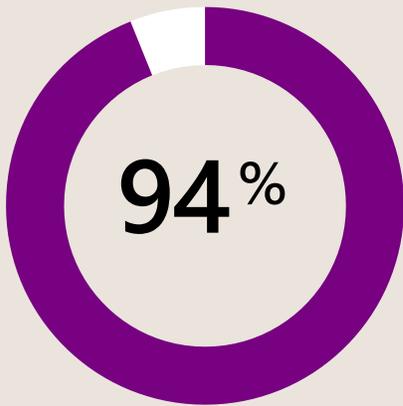


L'avenir des ventes

Améliorer la relation avec les clients
et la productivité grâce à l'IA

S'engager dans l'avenir des ventes



94 % des consommateurs affirment qu'en cas d'expérience client positive, ils sont plus susceptibles d'acheter à nouveau.¹

Les clients ont des attentes élevées, qui continuent d'augmenter. Ils veulent que les commerciaux répondent instantanément, à travers des interactions sans effort, personnelles et fondées sur des données.

À mesure que les membres de la génération Y deviennent les principaux acheteurs dans les environnements B2B, ils accordent de plus en plus la préférence à des interactions de vente numérique et à des expériences bien informées et authentiques.

Comment les équipes commerciales peuvent-elles faire face à ces exigences de plus en plus importantes, sans que les clients n'aient l'impression de n'être qu'un chiffre parmi d'autres ?

Comment peuvent-elles répondre aux besoins gigantesques et en augmentation constante en matière de réponse rapide et d'engagement personnalisé ?

Comment les directeurs de recettes et les directeurs commerciaux peuvent-ils aider les équipes commerciales à adopter une approche tournée vers l'avenir ?

La solution : les outils basés sur l'IA et les capacités de collaboration hybride qui les aident à :

- **Comprendre les clients et communiquer avec eux** : les informations alimentées par l'IA aident les commerciaux à nouer des relations client plus significatives et à gagner un temps précieux.
- **Accélérer les ventes en se concentrant sur les éléments les plus importants** : l'automatisation intelligente et la génération de contenu d'IA libère les commerciaux des tâches d'administration, les aidant ainsi à se concentrer sur les interactions avec les clients et sur les possibilités intéressantes.

- **Améliorer leurs capacités** : le coaching axé sur les données et les informations sur le sentiment des clients en temps réel aident les commerciaux à développer des compétences et des approches qui font la différence.
- **S'équiper pour offrir d'excellentes expériences** : les outils de collaboration hybride relient les commerciaux à différentes compétences en temps réel, détruisent les silos et soutiennent une productivité sans effort en tout lieu.

À mesure que nous explorerons le potentiel de ces fonctions, nous vous proposerons également des conseils pour les utiliser de manière éthique, sécurisée et centrée sur les personnes.



01

Comprendre les besoins des clients

Aujourd'hui, les clients s'attendent à ce que les commerciaux connaissent leurs besoins et leurs préférences. Ils veulent se sentir vus, entendus et compris. Et à chaque interaction avec votre marque, quel que soit le canal, les clients fournissent des données essentielles qui peuvent vous permettre de les convaincre.

Lorsque les commerciaux interagissent avec davantage de clients, ils ont besoin d'aide pour préserver des liens personnels, respecter les objectifs financiers et gérer les tâches administratives.

Les commerciaux disposent désormais des outils nécessaires pour obtenir des informations sur les besoins des clients en temps réel, tout en se concentrant

sur l'interaction personnelle. Avec Dynamics 365 Sales, ils savent toujours sur quoi ils doivent se concentrer ensuite. Voici quatre façons dont cet outil peut être utile.



Les entreprises B2B qui donnent la priorité aux clients sont trois fois plus susceptibles de s'attendre à un taux de croissance de 10 % ou plus par rapport aux entreprises qui ne donnent pas la priorité au client.²

Lorsque les commerciaux doivent...

- Augmenter l'intelligence émotionnelle, créer des liens profonds et discuter avec empathie
- Promouvoir les fonctions et les avantages différenciés appropriés
- S'assurer que les clients se sentent écoutés et prioritaires
- Donner aux clients les réponses dont ils ont besoin à l'instant T

L'IA peut les aider à...

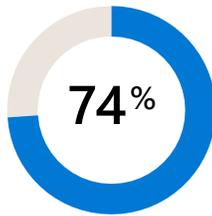
- Détecter le sentiment des clients dans les conversations
- Noter les mentions de concurrents
- Mesurer le temps d'écoute et de prise de parole des commerciaux
- Souligner toutes les questions posées dans une conversation



02

Accélérer les ventes

Rédaction d'e-mails. Mise à jour des données de CRM. Suivi des offres. Gestion des prospects. Les commerciaux passent beaucoup de temps à effectuer des tâches administratives au lieu de vendre.



74 % des commerciaux déclarent consacrer trop de temps à des activités qui ne génèrent pas de revenus.³

Ces tâches sont essentielles, mais elles ne constituent pas la meilleure utilisation du temps possible pour les commerciaux talentueux. Au lieu de cela, ils devraient interagir avec les prospects les plus précieux pour conclure davantage de transactions.

L'IA de nouvelle génération et l'automatisation intelligente aideront votre équipe à y parvenir. Voici quelques façons dont les commerciaux peuvent utiliser la technologie pour libérer du temps et se concentrer sur le chiffre d'affaires.

Lorsque les commerciaux doivent...

- Se concentrer sur l'activité prioritaire avec la meilleure probabilité de clôturer la vente
- Utiliser au mieux leur temps
- Revoir les conversations les plus importantes
- Personnaliser les communications sans avoir à rédiger chaque réponse individuellement
- Préserver le flux de travail au lieu de changer d'application
- Faire un suivi avec les bons détails à chaque occurrence

L'IA peut les aider à...

- Simplifier les cycles de vente grâce à la suggestion des meilleures actions à suivre
- Réduire la saisie manuelle des données grâce à des suggestions contextuelles en temps réel pour mettre à jour et créer des enregistrements
- Classer automatiquement les appels en fonction du contenu et de la priorité
- Rédiger des réponses par e-mail aux clients grâce à l'IA de nouvelle génération
- Permettre aux commerciaux de créer et de modifier des données de CRM client dans Microsoft Teams et Microsoft Outlook
- Créer un résumé automatique par e-mail d'une réunion Teams, avec les données de CRM

Grâce à Microsoft Sales Copilot, vos commerciaux peuvent exploiter l'IA de nouvelle génération pour automatiser les tâches, obtenir des informations et recevoir des recommandations sur mesure. Ils peuvent ainsi mieux se consacrer à la relation client et conclure des ventes. Sales Copilot, compris dans Dynamics 365 Sales Enterprise et Premium, simplifie les tâches et améliore l'engagement, ce qui contribue à accélérer la génération de revenus.



Conseils pour l'adoption de l'IA

Le nombre d'entreprises adoptant l'IA a plus que doublé entre 2017 et 2022.⁴

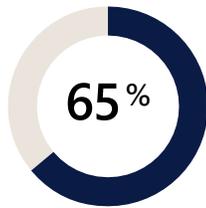
Sales Copilot facilite le travail des commerciaux. Pour mieux tirer parti des nouvelles technologies, les organisations doivent :

- **Communiquer les avantages** : rendre les fonctions adaptées à leur travail quotidien et partager régulièrement des conseils et des astuces.
- **Proposer une formation et un support** : organiser un déjeuner ou une journée de formation pour aider les commerciaux à comprendre en quoi les nouveaux outils peuvent les aider.
- **Mettre en avant la réussite** : suivre l'impact de l'IA et de l'automatisation sur les performances commerciales et partager ces témoignages avec l'équipe.



03

Optimiser le
potentiel grâce
à un coaching axé
sur les données



65 % des responsables commerciaux dans des entreprises commerciales à fort impact consacrent 20 % ou plus de leur temps au coaching.⁵

Un coaching efficace est utile, mais qu'est-ce qui le rend efficace ? Auparavant, tout était question d'intuition et d'expérience. Aujourd'hui, les mentors les plus influents ajoutent des données et de l'IA à l'expérience.

L'IA peut analyser les conversations, ce qui permet aux responsables d'identifier les bonnes pratiques pour leurs équipes de commerciaux. En fondant leurs recommandations sur des résultats éprouvés, les responsables peuvent orienter leurs équipes plus efficacement et en toute confiance.

Lorsque les responsables doivent...

- Concevoir des stratégies de vente et une formation avec des perspectives d'affaires sur les tendances de mots-clés, les marques, les concurrents et bien plus encore
- Obtenir des informations sur les bonnes pratiques en approfondissant leurs connaissances sur les comportements des meilleurs commerciaux
- Coacher les commerciaux sur les méthodes efficaces avec les clients
- Définir des quotas pour les commerciaux

L'IA les aide à...

- Rechercher et consulter instantanément des conversations
- Examiner, comparer et mettre en évidence les méthodes efficaces pour les commerciaux les plus performants
- Analyser le sentiment des clients et les styles de conversation du commercial
- Utiliser des informations sur l'état de la période de vente actuelle afin de fixer des objectifs réalistes



Intégrer l'IA au coaching en tant qu'outil constructif

Le fait d'être transparent avec les commerciaux sur l'utilisation de l'intelligence de la conversation et des outils axés sur l'IA pour le coaching et le mentorat leur permet de comprendre en quoi cela leur sera bénéfique. Veillez à ce qu'ils sachent en quoi cela leur permettra d'améliorer leur performances et d'atteindre leurs objectifs.



04

Améliorer la collaboration



La vente hybride devrait être la stratégie de vente la plus dominante d'ici 2024, en raison des changements de lieu de travail et des préférences des clients pour un engagement principalement à distance.⁶

Davantage de personnes travaillant à distance, il est essentiel d'utiliser la technologie appropriée pour relier les équipes. En unifiant, en partageant des données et en tirant des leçons des informations en tant que communauté, les équipes commerciales peuvent offrir aux clients les expériences sans effort dont ils ont besoin.

L'IA et la technologie de collaboration simplifient la collaboration commerciale, partout où les commerciaux travaillent.

Lorsque les collaborateurs doivent...

- Effectuer des transferts sans effort dès que nécessaire
- Tenir les registres à jour en fonction des dernières connaissances
- Continuer à faire avancer les offres où qu'ils travaillent

Les outils de collaboration les aident à...

- Partager des enregistrements au sein d'un canal de conversation ou de collaboration
- Permettre aux autres d'effectuer des actions sur des enregistrements de CRM dans une conversation
- Gérer le processus de vente à partir d'appareils mobiles à l'aide d'applications intuitives

Maintenir l'humain au centre grâce à l'IA éthique



L'IA est un outil puissant. Il est donc essentiel de l'utiliser de manière responsable. Microsoft a mis l'accent sur l'IA éthique depuis les premiers pas du secteur. Voici quelques points importants à retenir :

- **Transparence** : prenez de l'avance sur la collecte des données et la façon dont elle améliore l'expérience client.
- **Confidentialité** : déployez des mesures strictes de confidentialité et de sécurité des données pour protéger les informations des clients. Assurez la conformité avec les réglementations de protection des données, telles que le RGPD, et respectez les préférences de confidentialité des clients.
- **Réduction des préjugés** : prenez conscience des préjugés potentiels dans les algorithmes d'IA, qui peuvent conduire par inadvertance à un traitement injuste de segments de clients spécifiques.
- **Responsabilité** : établissez des lignes directrices claires pour l'utilisation de l'IA au sein de l'organisation et tenez les équipes pour responsables des pratiques éthiques.

Microsoft conçoit explicitement des solutions d'IA dans ses produits avec des principes éthiques intégrés. Découvrez plus d'informations sur [l'IA responsable](#) de Microsoft.

Optimiser le potentiel de vente grâce à l'IA

Donnez à vos commerciaux les outils appropriés pour équilibrer les charges de travail croissantes et favoriser de véritables liens avec les clients.

Grâce à Microsoft Sales Copilot, les commerciaux ont plus de temps pour mieux se consacrer à la relation client, faire progresser les ventes et améliorer leurs compétences en permanence. Faites bénéficier de l'expérience complète de Sales Copilot incluse avec Dynamics 365 Sales Enterprise et Premium, à vos commerciaux. Ils auront ainsi accès aux fonctionnalités de copilote à partir de l'application de leur choix :

Découvrez des solutions qui fonctionnent en synergie pour offrir un écosystème de vente complet et efficace à votre entreprise.

[Visite guidée](#)

¹ [Top CX Trends Coming Down the Pike in 2023](#), CMSWire.com, 2022

² [Launch Your B2B Customer-Obsessed Growth Engine](#), blogs de Forrester, 2023

³ [Why are salespeople spending so much time working, but not selling?](#), Customer Think, 2022

⁴ [AI Index Report 2023 – Artificial Intelligence Index](#), université de Stanford, 2023

⁵ [The WHY Behind Sales Coaching](#), Sales Readiness Group, 2023

⁶ [The future of B2B sales is hybrid](#), McKinsey, 2022



© 2023 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue exprimés dans le document, y compris les URL et autres références à des sites web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez photocopier et utiliser ce document à titre de référence interne.



**Vous souhaitez en savoir plus ?
Contactez Javista**

Cabinet de conseil et d'intégration, spécialiste de la relation client et la digitalisation des processus métiers, nous accompagnons les clients dans leurs projets de réalisation d'apps métiers sur toute la proposition technologique de Microsoft.



01 44 07 08 20



sales@javista.com



www.javista.com

