



## La Société « Les Menus Services » standardise ses procédures de gestion de la relation clients avec Sage CRM



**Alain Balandreaud**  
Directeur Les Menus Services

### EN BREF...

*Afin de faire face au développement de son activité, la société Les Menus Services homogénéise la gestion de sa relation clients avec Sage CRM. Une solution personnalisable et accessible à distance, grâce à laquelle les commerciaux et diététiciennes de la société disposent de données clients mises à jour en temps réel.*

Spécialisée dans la livraison de repas à domicile et l'assistance en diététique, Les Menus Services comptent 25 salariés et réalisent un chiffre d'affaires de 1.7 millions d'euros en 2007. « *Portés notamment par le développement de notre portefeuille clients, nous enregistrons chaque année une très forte croissance de notre activité* », souligne Alain Balandreaud, directeur de l'entreprise. Aujourd'hui, la société compte plus d'un millier de clients à son actif. Jusqu'au début de l'année 2008 Les Menus Services s'appuyait sur des tableurs Excel pour assurer le suivi de sa clientèle. « *Mais face à la volumétrie sans cesse croissante de notre clientèle, nous avons besoin de mettre en place des procédures de gestion et de suivi standardisées. Une démarche qui nous a naturellement conduit à adopter un logiciel de gestion de la relation clients* », poursuit Alain Balandreaud. Déjà équipée de logiciels Sage pour la gestion commerciale et comptable, Les Menus Services ont fait le choix de pérenniser leur partenariat avec Sage et son intégrateur Absys Cyborg, en optant pour la solution Sage CRM.

■ **Une gestion des contacts à deux niveaux**  
La stratégie commerciale de la société Les Menus Services repose sur une approche indirecte. La société est en effet recommandée auprès de clients potentiels par les institutions telles que les mairies ou par des professionnels de la santé comme les médecins et les infirmières. Le logiciel de gestion de la relation clients devait donc être suffisamment ouvert et paramétrable pour prendre en compte cette approche commerciale particulière. « *Avec Sage CRM, non seulement nous pouvons renseigner très précisément notre fichier clients mais nous avons également la possibilité de faire un lien entre le client et son prescripteur. Lorsqu'elles visitent nos clients, les diététiciennes disposent ainsi de l'historique de nos relations avec eux et retrouvent facilement les coordonnées de leurs prescripteurs* » explique Alain Balandreaud. Sage CRM contribue donc à simplifier les procédures de renseignement de la société.

### LES MENUS SERVICES

#### Société

##### Activité :

Livraison de repas à domicile et assistance en diététique

##### Chiffre d'affaires 2007 :

1,7 millions d'euros

##### Nombre de salariés :

25 salariés

##### Siège social européen :

Paris

##### Portefeuille :

1 000 clients

##### La configuration Sage :

- Sage CRM : 6 utilisateurs
- Sage 30 Gestion Commerciale : 5 utilisateurs
- Sage 30 Comptabilité, Moyens de Paiement, Immobilisations : 1 utilisateur

##### Partenaire :

Absys Cyborg

#### Les plus de Sage CRM

- Les potentialités de paramétrage
- L'accessibilité à distance, via Internet
- La simplicité d'utilisation



■ Des procédures de gestion désormais standardisées

Au-delà de la base de données clients, Sage CRM a également contribué à homogénéiser les différentes procédures de gestion de la société, tels que la rédaction des courriers, des comptes rendus de visites ou encore de documents marketing. « Aujourd'hui, nous disposons d'une solution unique pour tous nos commerciaux, ce qui nous permet notamment de standardiser notre base de données clients et nos procédures de communication mais aussi d'historiser de manière cohérente nos différentes démarches de gestion de la relation client », ajoute Alain Balandreaud. Nos équipes en contact avec les clients améliorent ainsi leur productivité tout en bénéficiant d'une meilleure visibilité sur nos clients ».

■ Des équipes itinérantes qui gagnent en efficacité

Le Choix des Menus Services pour Sage CRM fut également justifié par son accessibilité via Internet et son utilisation sur des Smartphones dont ses commerciaux sont équipés. « Cette accessibilité était en effet nécessaire dans la mesure où nous travaillons sur trois sites distants et avec des équipes itinérantes qui ont besoin, pour gagner en efficacité et en réactivité, d'accéder aux informations clients et à leur agenda en temps réel. Un accès d'autant plus précieux qu'il est sécurisé ». « Plus qu'une solution de gestion de la relation clients, Sage CRM a également contribué à tisser un lien entre nos différentes équipes en contact avec les clients, optimisant ainsi les différentes démarches qu'ils entreprennent », conclut Alain Balandreaud.



Absys Cyborg  
191, avenue du Général Leclerc  
78230 Viroflay  
France

Tél. : +33 (0)1 39 24 38 38  
Internet : [www.absyscyborg.com](http://www.absyscyborg.com)

**sage** CRM Solutions

Sage  
10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17  
Tél. :  N° Indigo **0 825 007 017**  
0,15 € TTC / MN  
Fax : 01 41 66 25 55  
Internet : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)