



## NOTE DE SYNTHÈSE

# 5 tactiques que les producteurs industriels peuvent emprunter aux fabricants de biens de consommation

Créez des expériences client à fort impact pour favoriser la fidélité à votre marque

Les industriels ont toujours dû trouver de nouveaux moyens d'attirer, d'inspirer et de motiver les acheteurs potentiels. C'est toujours le cas aujourd'hui, mais ce qui a changé, c'est la capacité des fabricants à tirer profit de la technologie pour créer des expériences mémorables. Ce changement de paradigme est prédominant parmi les organisations visant une clientèle d'entreprises (B2B), ainsi que sur les marchés de consommation. Les tactiques vont de l'introduction de composants de haute technologie à la personnalisation des produits.

Cependant, ces efforts peuvent être très perturbateurs, car la pression concurrentielle pousse souvent les fabricants à sortir de leur zone de confort. De plus, les ressources comme les puces à microprocesseur sont déjà en pénurie, ce qui ajoute aux défis et à la complexité du marché. Heureusement, les solutions logicielles modernes peuvent aider les industriels à créer des expériences mémorables pour les clients tout en contribuant à garantir l'efficacité opérationnelle et à protéger les marges.

## Changez votre façon de vendre

La pandémie de COVID-19 et les perturbations consécutives de la chaîne d'approvisionnement ont forcé de nombreux industriels à changer la façon dont ils vendent leurs produits à leurs clients. L'e-commerce, la visibilité de la chaîne d'approvisionnement, la personnalisation de masse et la vente directe au consommateur ne sont que quelques-unes des tactiques que les producteurs ont adoptées ou améliorées pour tenter de surmonter les difficultés. La pandémie a également considérablement répandu l'utilisation des achats sans contact et des processus d'achat en ligne automatisés, qui se sont avérés très flexibles, ultra-efficaces et privilégiés par de nombreux clients. Par conséquent, il est peu probable que les consommateurs, les détaillants ou les fabricants préconisent un retour aux méthodes commerciales antérieures, même lorsque les marchés se stabilisent dans une « nouvelle normalité » post-COVID.

Pour rester pertinents et suivre l'évolution des attentes, les industriels doivent se concentrer sur l'élaboration de stratégies centrées sur le client.

## **Modélisez l'alignement des clients BtoB sur les marques grand public prospères**

Les fabricants industriels de machines et d'équipements, ainsi que les fabricants des secteurs de la haute technologie, de l'automobile, de l'aérospatiale et de la défense, peuvent modéliser leurs initiatives en s'appuyant sur des tactiques très réussies mises au point par les fabricants et les distributeurs dans les secteurs de la consommation (comme la mode, la vente au détail et l'agroalimentaire). Voici cinq tactiques courantes qui constituent la base d'une stratégie centrée sur le client :

### **1. Proposez des produits hautement configurés**

Les outils de configuration, de tarification et d'élaboration de devis (CPQ) guident un client dans la personnalisation d'un produit, tout en respectant les options prédéfinies et les paramètres de spécification. Les outils CPQ peuvent également fournir un rendu du produit fini, aidant le client à visualiser l'article avec les caractéristiques et spécifications sélectionnées. Ensuite, les rendus 3D peuvent afficher le produit dans son contexte. Non seulement le processus automatisé accélère les devis, mais il peut également aider à normaliser les devis et à prévenir les erreurs. Des solutions CPQ qui prennent en charge la vente visuelle, allègent la charge de devis imposée aux ingénieurs et aident les clients à se sentir confiants quant à leurs achats personnalisés.

### **2. Collaborez avec les clients**

Les clients, y compris les organisations qui achètent des équipements industriels ou des composants de haute technologie, s'attendent à être en mesure de fournir des informations sur les conceptions de produits, les innovations et les nouvelles fonctionnalités qui devraient être introduites dans la gamme de produits, en particulier les nouvelles applications de haute technologie qui, selon eux, devraient être des priorités. Parmi les innovations de produits qui connaissent un développement rapide figurent les capteurs qui mesurent les conditions environnementales, le suivi GPS et la surveillance de la sécurité.

Les industriels peuvent tirer profit d'une collaboration avec les meilleurs clients et les leaders de leurs marchés cibles afin d'aider à établir des feuilles de route pour les produits et à donner la priorité aux nouvelles fonctionnalités et capacités. En mesurant et en partageant les résultats, une approche en équipe peut être utilisée pour aider à déterminer quelles nouvelles innovations apportent une valeur mesurable. La technologie peut permettre aux fabricants de collaborer avec les clients de nombreuses façons, notamment par le biais de portails en ligne, de solutions de gestion de la relation client et d'outils de communication permettant de suivre les conversations en temps réel. Ces outils peuvent permettre aux producteurs, fournisseurs et acheteurs de discuter des idées en toute sécurité et tout en protégeant la propriété intellectuelle.

### **3. Améliorez la vitesse et la fiabilité de la livraison**

La rapidité de livraison du monde de la vente au détail, souvent sous la forme d'une livraison le lendemain, influence également le monde industriel. La rapidité de livraison et le délai de rentabilisation sont des indicateurs clés importants du secteur sur le marché BtoB. Non seulement les clients s'attendent à ce que les marchandises soient livrées à temps, mais ils exigent également que les envois arrivent comme prévu et qu'ils respectent toutes les normes de qualité et de réglementation. Les acheteurs d'aujourd'hui ont tendance à être intolérants aux retards et aux erreurs et changeront rapidement de sources s'ils sont déçus.

Les fabricants peuvent améliorer la rapidité de leurs livraisons et la précision de leurs commandes en se tournant vers des solutions modernes de logiciel de gestion intégré de bout en bout, qui aident à surveiller et à rationaliser l'ensemble du processus de production, de la commande des ressources brutes à la planification des équipes de travail, en passant par l'élimination des retards dans les ateliers. Les systèmes d'exécution de la fabrication peuvent aider à synchroniser les processus de l'atelier afin de réduire les goulots d'étranglement et les retards. Les solutions qui prennent en charge le contrôle de la qualité permettent également de s'assurer que les produits sont expédiés conformément à la commande et répondent aux attentes en termes de valeur et de performance. Les investissements dans la technologie de l'atelier permettent d'obtenir une fiabilité, une uniformité des produits et une augmentation de la productivité et l'efficacité, des ingrédients clés pour la satisfaction du client.

## 4. Favorisez la croissance des ventes grâce au e-commerce

Les acheteurs, y compris ceux qui se procurent des biens à forte intensité de capital, préfèrent effectuer leurs recherches initiales en ligne. Cela s'applique à l'acquisition de nombreux types de biens complexes, tels que les machines de construction, les équipements d'imagerie médicale et les biens d'exploitation (comme les portes sectionnelles, les convoyeurs et les chariots élévateurs à fourche). La mise en place de plateformes d'e-commerce aide les clients potentiels à effectuer facilement des recherches préliminaires, à comparer les spécifications et à explorer les dates de livraison prévues. L'e-commerce aide les acheteurs à progresser à leur propre rythme tout au long du parcours de vente, en les laissant fixer leurs priorités en matière de prise de décision.

Les portails d'e-commerce en libre-service réduisent également le coût des ventes. Les clients peuvent effectuer leurs propres recherches sur les caractéristiques des produits, ce qui réduit le temps que les équipes de vente doivent consacrer à l'entretien d'un prospect, à la formation et à la comparaison des produits. Pour les industriels, des données peuvent être collectées à partir de ces outils en ligne pour fournir des informations précieuses sur les influences d'achat.

## 5. Fournissez un service de pièces de rechange

Fournir un service à la clientèle peut être chronophage et coûteux, mais c'est l'une des tactiques les plus importantes pour fidéliser les clients. Les solutions modernes de service de pièces de rechanges aident les industriels à rationaliser la répartition des techniciens et à accélérer les taux de résolution au premier appel. Elles peuvent également aider les fabricants à gérer les garanties, les contrats de service, les réparations au dépôt et à suivre l'historique des pièces utilisées.

Ces solutions permettent également de s'assurer que les bons techniciens sont dépêchés au bon endroit et au bon moment avec les bons outils et les bonnes pièces de rechange. Le recours à des prestataires de services logistiques tiers pour la livraison, la mise en place et l'étalonnage de gros équipements contribue également à la satisfaction des clients.

## Construire une base solide

Alors que les industriels sont confrontés à une concurrence mondiale féroce, l'amélioration de l'alignement aux besoins des clients peut s'avérer précieuse pour favoriser des relations durables et la fidélité à la marque. Les fabricants peuvent s'inspirer des produits de consommation pour trouver des exemples de tactiques qui ont fait leurs preuves pour renforcer la fidélité à la marque et créer des expériences d'achat positives pour les clients.

Les solutions logicielles modernes et agiles peuvent aider les industriels à passer à une approche de mise sur le marché centrée sur le client. L'offre de produits configurés, la collaboration en matière de conception, la fiabilité des livraisons, l'e-commerce et le service après-vente font partie des tactiques très efficaces que les fabricants peuvent adopter. Ces tactiques constituent une base solide pour établir des relations avec les clients et éloigner le processus d'achat des prix. Les industriels qui investissent dans des logiciels modernes peuvent utiliser la technologie pour mieux s'aligner sur les clients, fournir des produits de valeur et favoriser une expérience d'achat positive. Investir dans la satisfaction des clients peut conduire à des résultats nets.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :     



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright © 2023 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2747355-fr-FR-0223-1