

Financés par le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du gouvernement du Canada.

Canada



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## **PERCEPTIONS ET INTÉGRATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LE PROCESSUS DE VENTE**

RÉALISÉE POUR L'ASSOCIATION CANADIENNE DES PROFESSIONNELS DE LA VENTE

RECHERCHE ET ANALYSE DES PRINCIPAUX EXPERTS EN AFFAIRES PUBLIQUES ET EN ÉTUDES DE MARCHÉ DU CANADA

- *LA TECHNOLOGIE EST LARGEMENT CONSIDÉRÉE COMME UN ATOUT POUR LE PROCESSUS DE VENTE*
- *BEAUCOUP D'ENTREPRISES ONT ADOPTÉ ET INTÉGRÉ DES LOGICIELS DE GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET DE VENTE*
- *LES LOGICIELS REÇOIVENT DES CRITIQUES ÉLOGIEUSES DE LA PART DES UTILISATEURS*

**ABACUS DATA**

# MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été menée auprès de 300 professionnels de la vente du 5 au 29 juin 2021. Un échantillon aléatoire de répondants a été invité à répondre à l'enquête par le biais d'une campagne InMail commanditée par LinkedIn. La marge d'erreur pour un échantillon aléatoire comparable basé sur la probabilité et de même taille est de +/- 5,66 %, 19 fois sur 20. Les données ont été pondérées en fonction de l'âge, du sexe, de la taille de l'entreprise et du rôle. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 en raison des arrondis.

En plus de l'enquête, 20 entretiens approfondis ont été menés avec des professionnels de la vente qui avaient répondu à l'enquête en ligne. Les participants sélectionnés étaient diversifiés, afin d'obtenir un échantillon qui reflète la profession par le sexe, l'âge, la région et l'industrie.



# SOMMAIRE

1. Les professionnels de la vente voient d'un bon œil les nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle et les logiciels de gestion de l'entonnoir de vente, dans la mesure où elles sont plus susceptibles d'apporter une contribution positive que négative au processus de vente. Une majorité a adopté la technologie et l'analyse des données dans le processus de vente.
2. Néanmoins, il y a des défis à relever. Plus de la moitié pensent que la technologie augmente la charge administrative et 54 % s'attendent à ce que l'IA et l'apprentissage automatique perturbent le quotidien des vendeurs.
3. Près de 6 personnes sur 10 affirment que leur organisation dispose d'un processus de vente unique et intégré que tous les vendeurs sont censés suivre.
4. 74 % utilisent un logiciel de GRC ou d'entonnoir de vente parce qu'il est imposé par l'entreprise. Les sentiments sont généralement positifs à l'égard des logiciels de GRC/vente, la frustration (16 %) étant la principale émotion négative.
5. Les utilisateurs du logiciel sont plutôt positifs dans l'ensemble, et le logiciel est certainement bien utilisé. Parmi ceux qui disposent d'un logiciel de GRC, 53 % déclarent qu'ils « utilisent principalement le logiciel. »
6. Si les professionnels de la vente pensent généralement que la technologie continuera à jouer un rôle de plus en plus important dans le processus de vente, les entretiens approfondis ont mis en évidence certaines préoccupations. Nous avons entendu dire que le logiciel n'améliore pas vraiment le processus de vente et qu'il fait souvent partie de la collecte de données pour l'intérêt de soi.

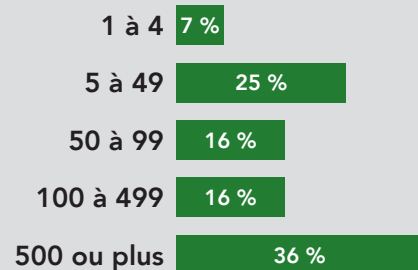




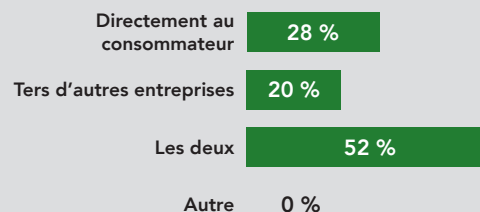
# PROFIL DE L'ENTREPRISE



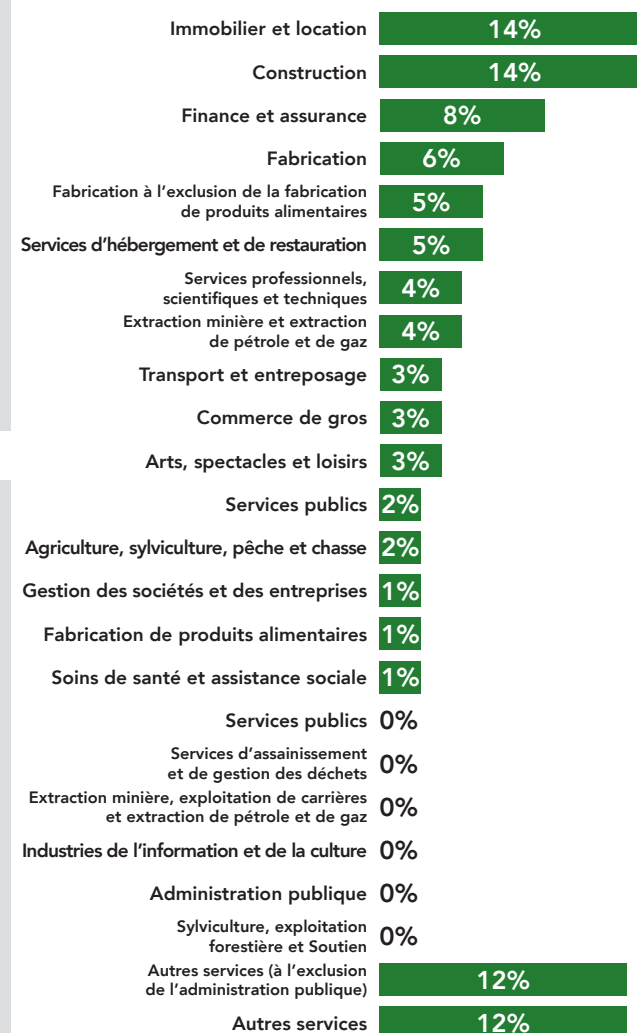
## NOMBRE D'EMPLOYÉS



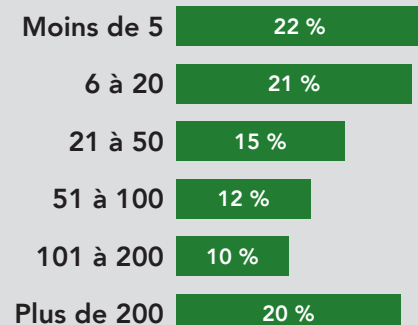
## TYPE DE VENTES



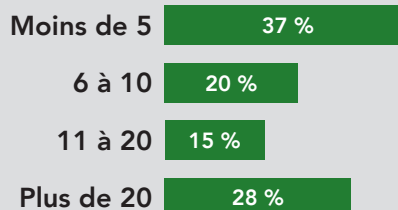
## SECTEUR D'ACTIVITÉ



## NOMBRE DE VENDEURS



## NOMBRE DE VENDEURS INDIRECTS





# PROCESSUS DE VENTE ET ORIENTATION



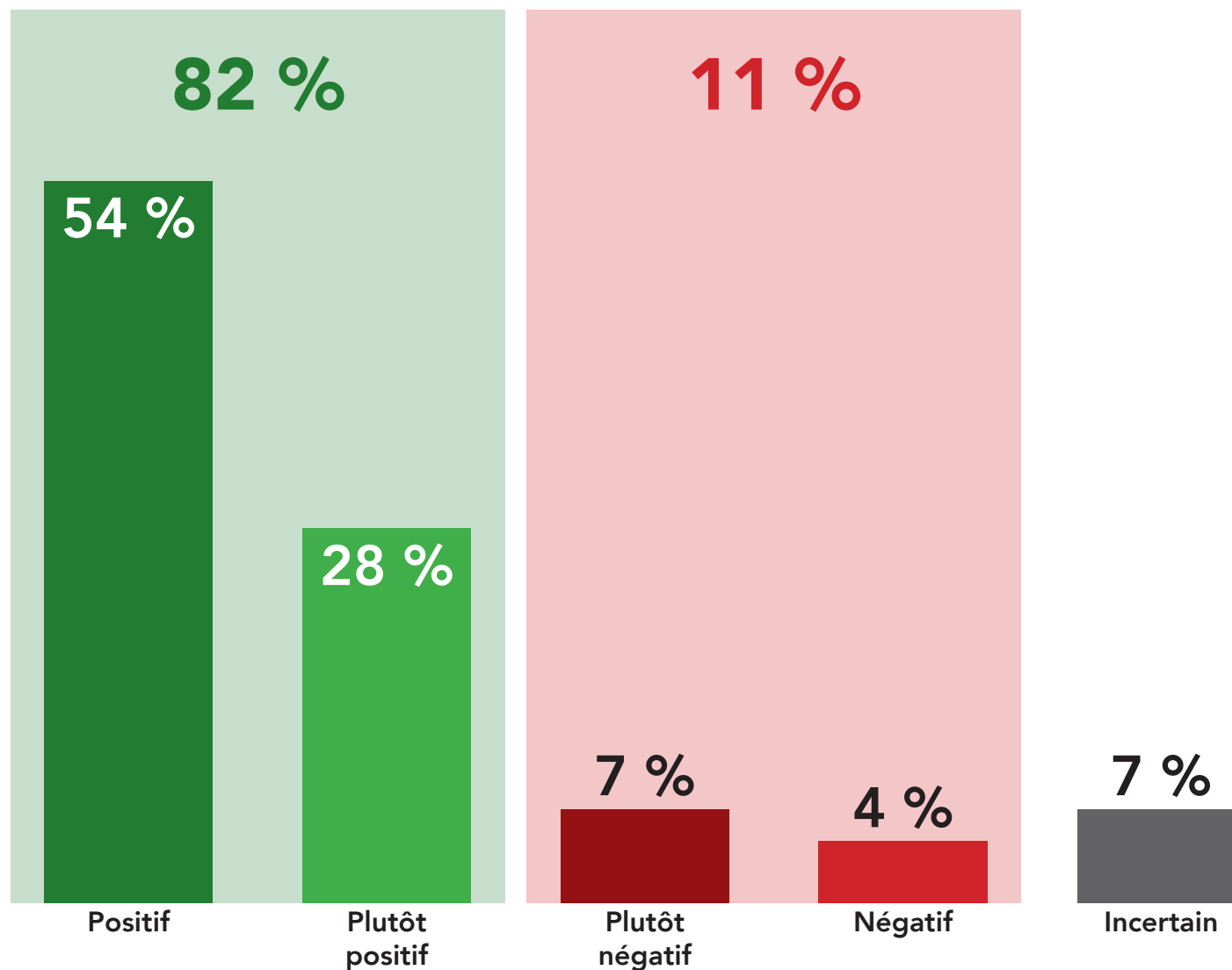
## PRINCIPAUX RÉSULTATS

1. La plupart pensent que l'intégration des nouvelles technologies est positive pour la profession dans la vente. Les 18-35 ans ont une opinion moins positive à ce sujet, bien qu'ils soient plus susceptibles d'avoir adopté la technologie.
2. Les individus et les entreprises sont plus susceptibles d'avoir adopté l'utilisation de la technologie (c'est-à-dire les logiciels de vente) dans le processus de vente que d'avoir adopté l'utilisation de l'analyse des données (c.-à-d. les perspectives de vente dérivées de l'analyse des données) dans le processus de vente.
  - Les entreprises qui ne vendent qu'à d'autres entreprises sont moins susceptibles d'avoir adopté la technologie.
  - Les grandes entreprises sont beaucoup plus susceptibles d'avoir adopté l'analyse des données.
3. Si un pourcentage élevé de personnes a adopté la technologie, il existe un certain décalage entre les vendeurs et leurs entreprises : 15 % des vendeurs travaillent dans une entreprise qui ne partage pas leur point de vue sur la technologie.
4. Près de 9 personnes sur 10 s'accordent à dire que la collecte de renseignements à toutes les étapes du processus de vente peut conduire à une meilleure conversion des pistes de vente, et que l'utilisation de la technologie et de l'analyse des données rend le processus de vente plus efficace.
5. 55 % pensent que la technologie augmente la charge administrative et 54 % s'attendent à ce que l'IA et l'apprentissage automatique perturbent le quotidien des vendeurs.
  - Les jeunes professionnels de la vente sont plus susceptibles de ressentir la charge administrative.



## INCIDENCE DE L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE VENTE

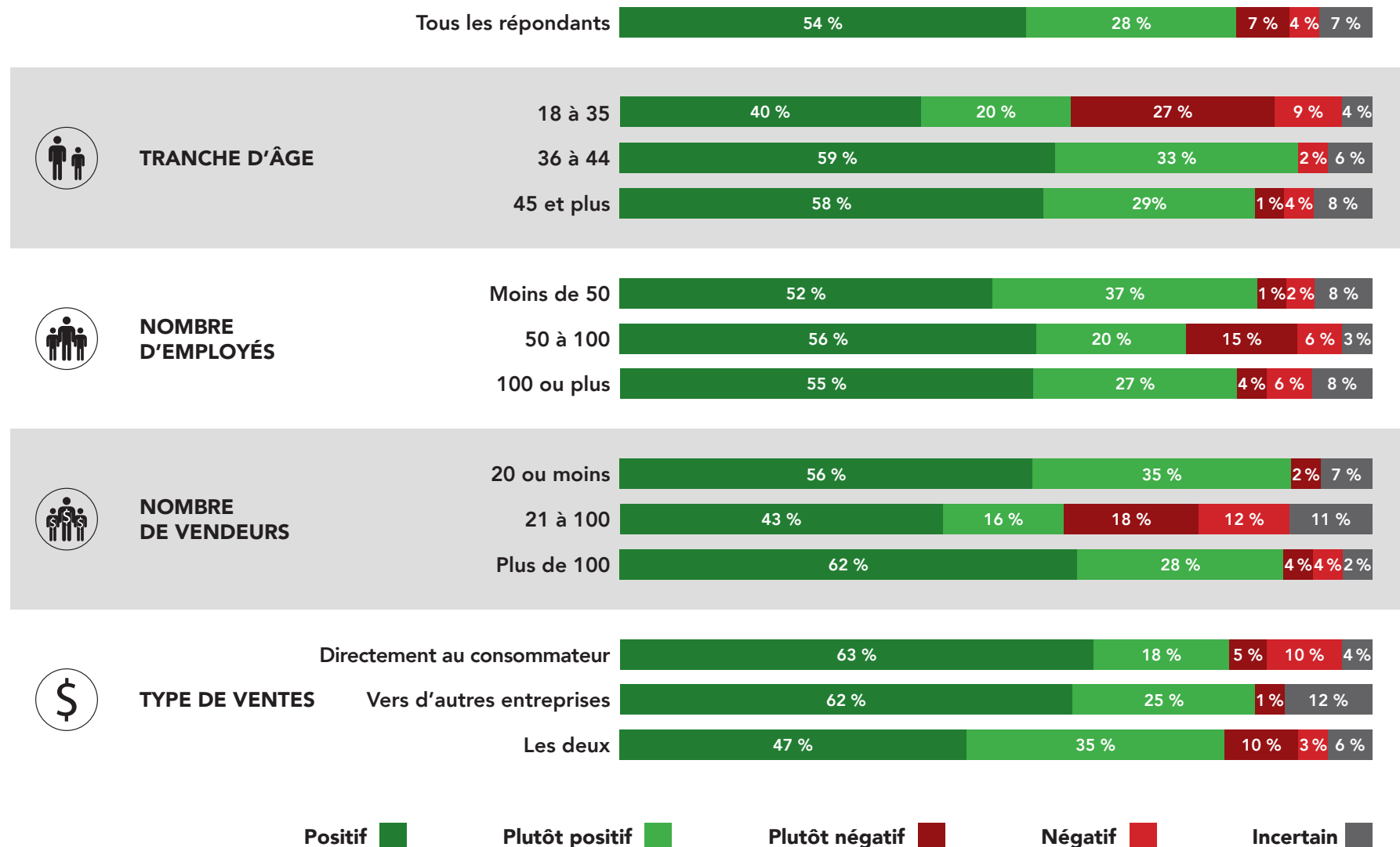
De nombreuses entreprises intègrent les nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle et les logiciels de gestion de l'entonnoir de vente, dans leur processus de vente. Pensez-vous que l'utilisation de ces outils soit positive ou négative pour la profession d'agent commercial?





# INCIDENCE DE L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE VENTE

De nombreuses entreprises intègrent les nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle et les logiciels de gestion de l'entonnoir de vente, dans leur processus de vente. Pensez-vous que l'utilisation de ces outils soit positive ou négative pour la profession d'agent commercial?



# APPROCHE ADOPTÉE POUR LE PROCESSUS DE VENTE

Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?

## L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE

J'ai adopté l'utilisation de la technologie dans le processus de vente

84 %

16 %

Je n'ai pas adopté l'utilisation de la technologie dans le processus de vente

Mon entreprise a adopté l'utilisation de la technologie dans le processus de vente

79 %

21 %

Mon entreprise n'a pas adopté l'utilisation de la technologie dans le processus de vente

## L'UTILISATION DE L'ANALYSE DES DONNÉES

Mon entreprise a adopté l'utilisation de l'analyse des données dans le processus de vente

69 %

31 %

Mon entreprise n'a pas adopté l'utilisation de l'analyse des données dans le processus de vente

J'ai adopté l'utilisation de l'analyse des données dans le processus de vente

74 %

26 %

Je n'ai pas adopté l'utilisation de l'analyse des données dans le processus de vente

# APPROCHE ADOPTÉE POUR LE PROCESSUS DE VENTE

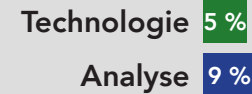
Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?



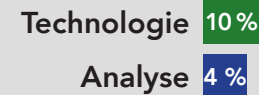
Les entreprises et les individus adoptent à la fois



Les entreprises adoptent, mais PAS les individus



Les individus adoptent, mais PAS les entreprises



Désaccord entre l'agent commercial et l'entreprise



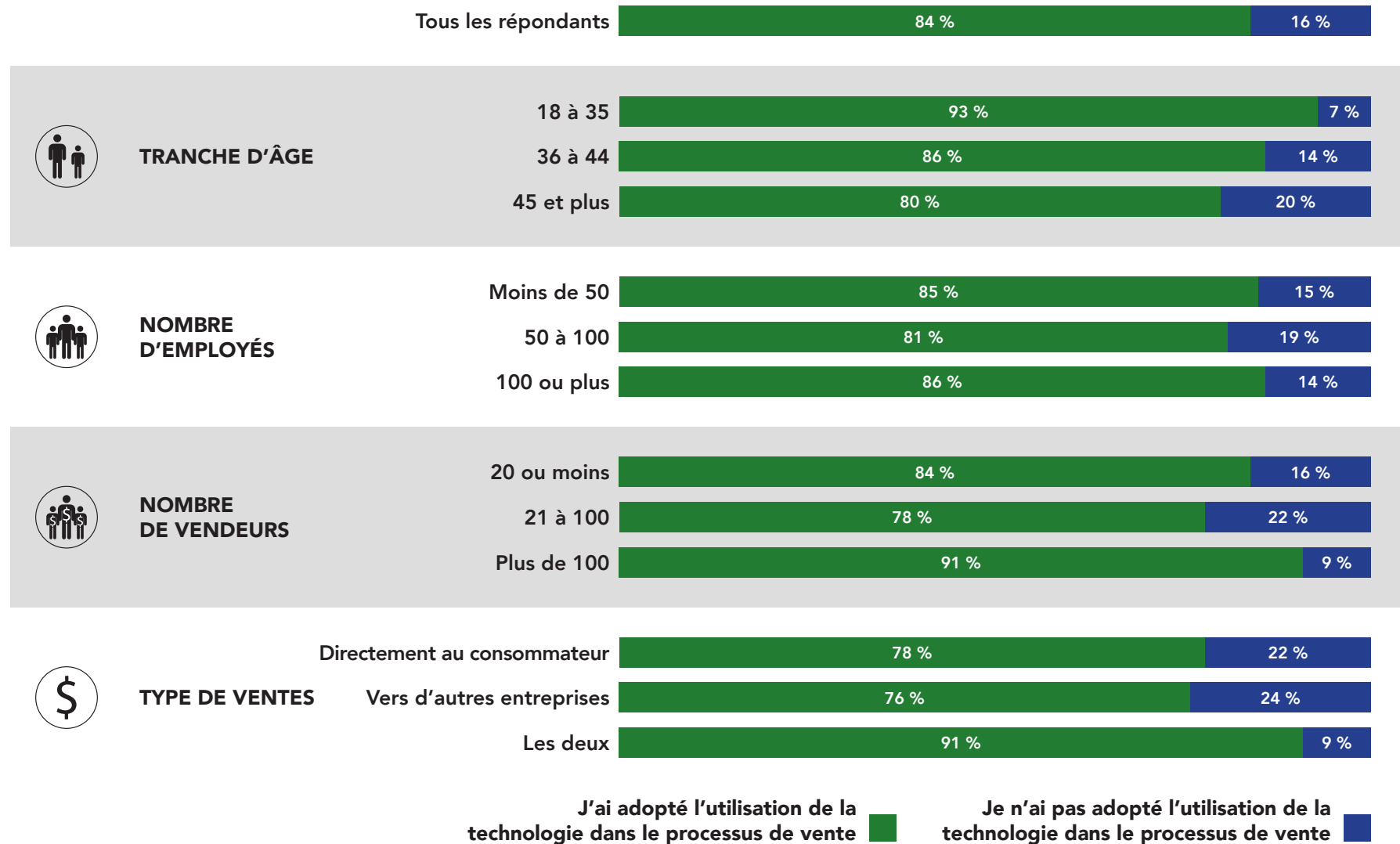
NI les entreprises ni les individus n'adoptent



# APPROCHE PERSONNELLE DU PROCESSUS DE VENTE

J'AI OU JE N'AI PAS ADOPTÉ L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LE PROCESSUS DE VENTE

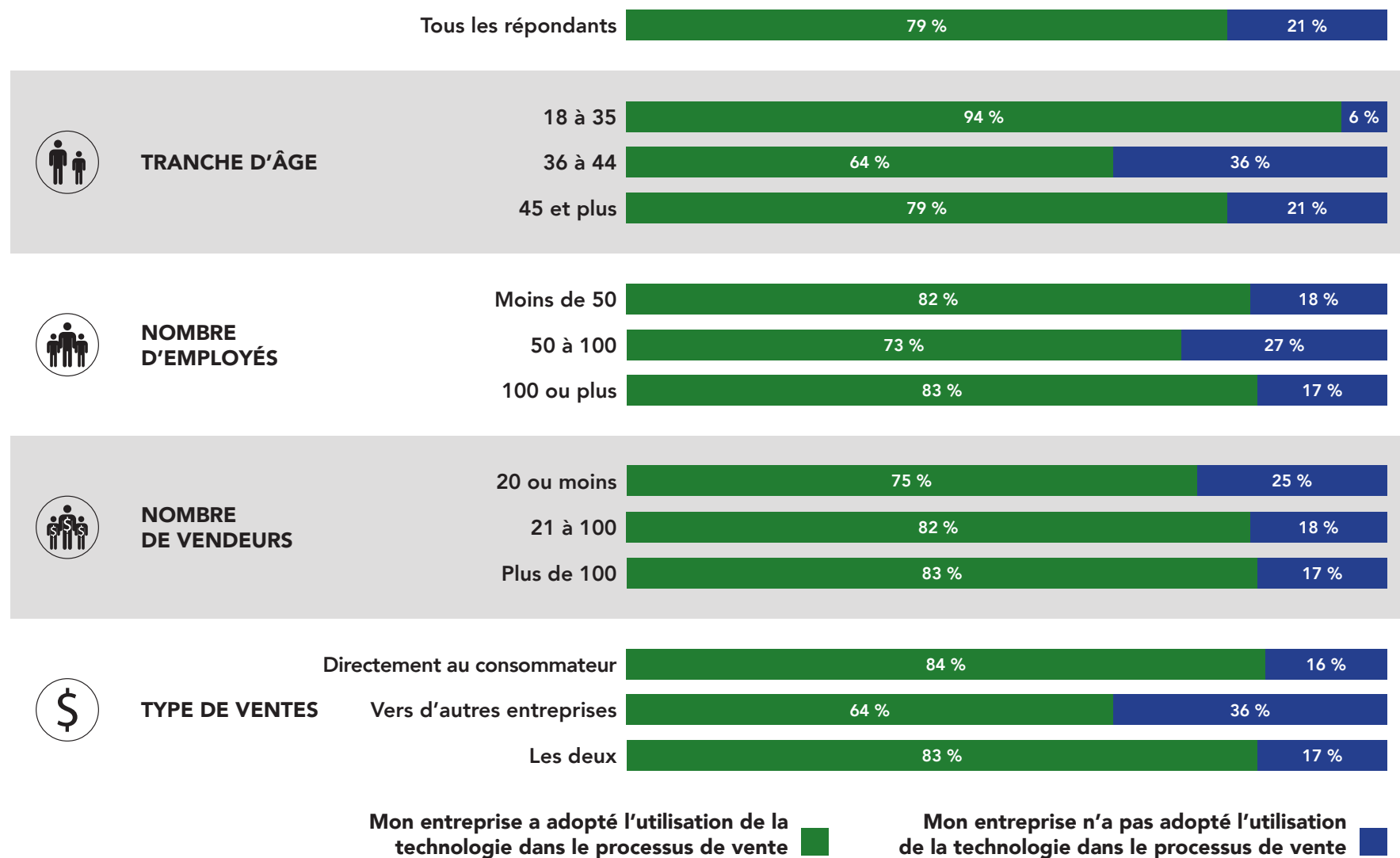
Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?



# APPROCHE DE L'ENTREPRISE DU PROCESSUS DE VENTE

MON ENTREPRISE N'A PAS ADOPTÉ L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LE PROCESSUS DE VENTE

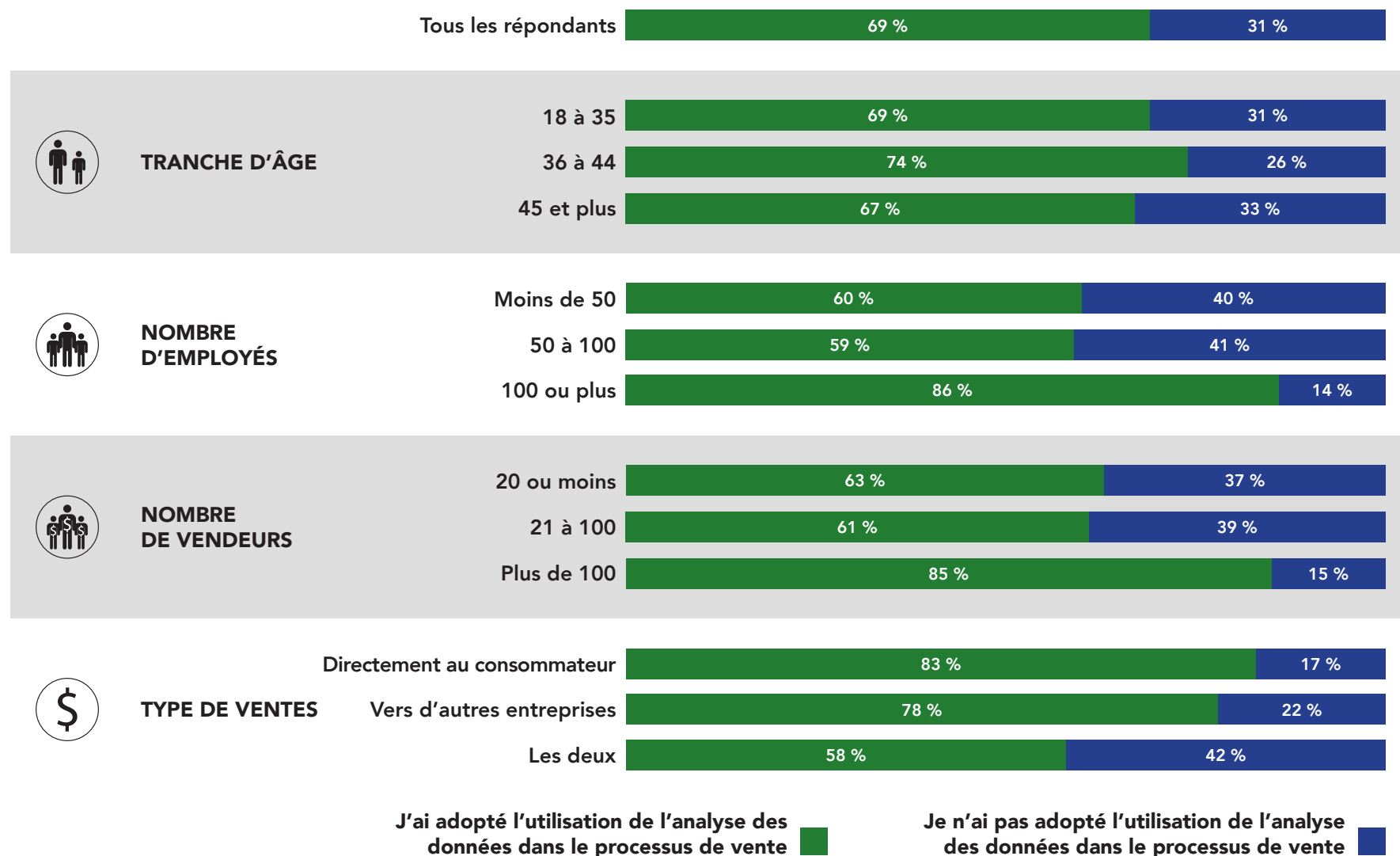
Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?



# APPROCHE PERSONNELLE DU PROCESSUS DE VENTE

J'AI OU JE N'AI PAS ADOPTÉ L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LE PROCESSUS DE VENTE

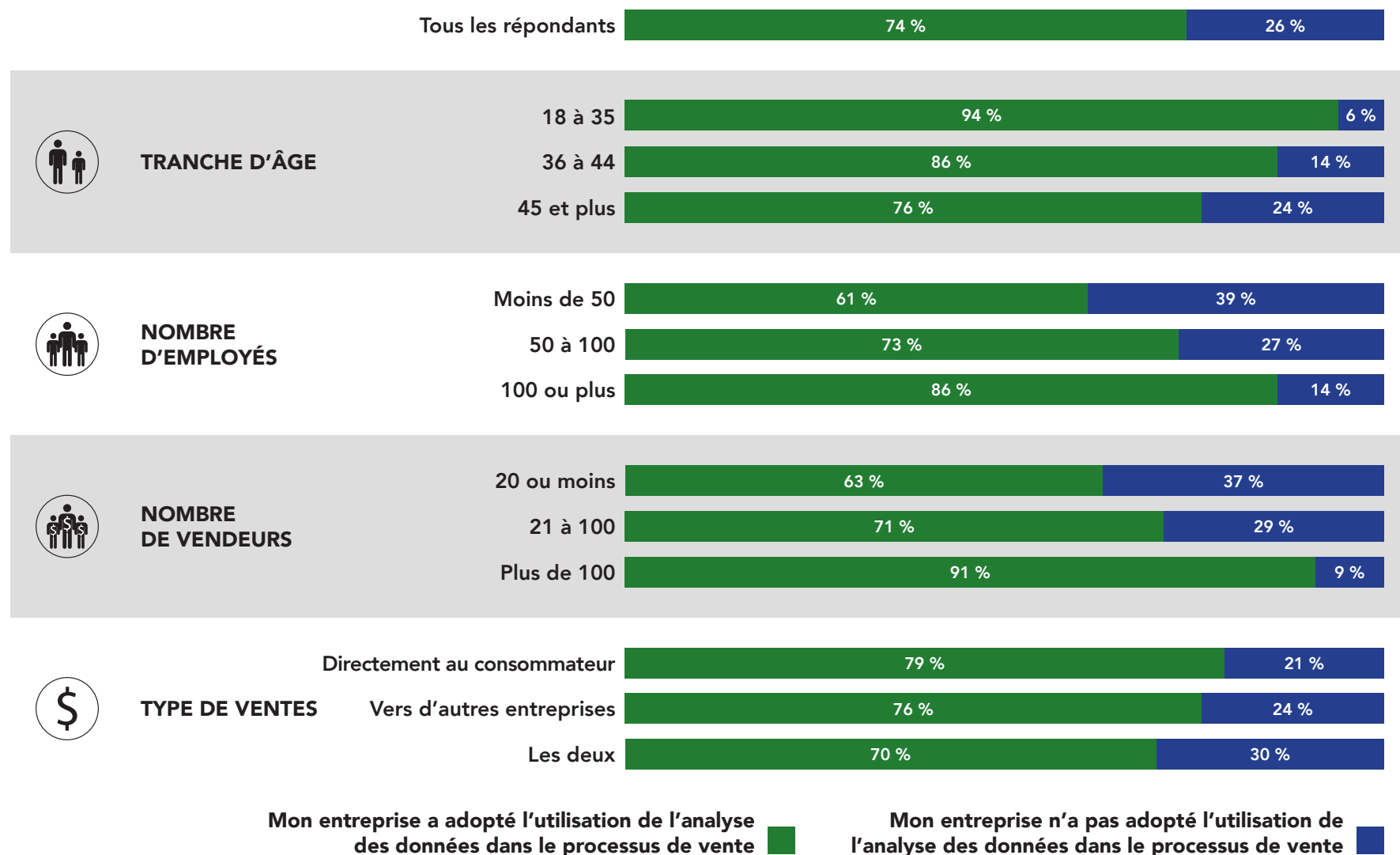
Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?



# APPROCHE DE L'ENTREPRISE DU PROCESSUS DE VENTE

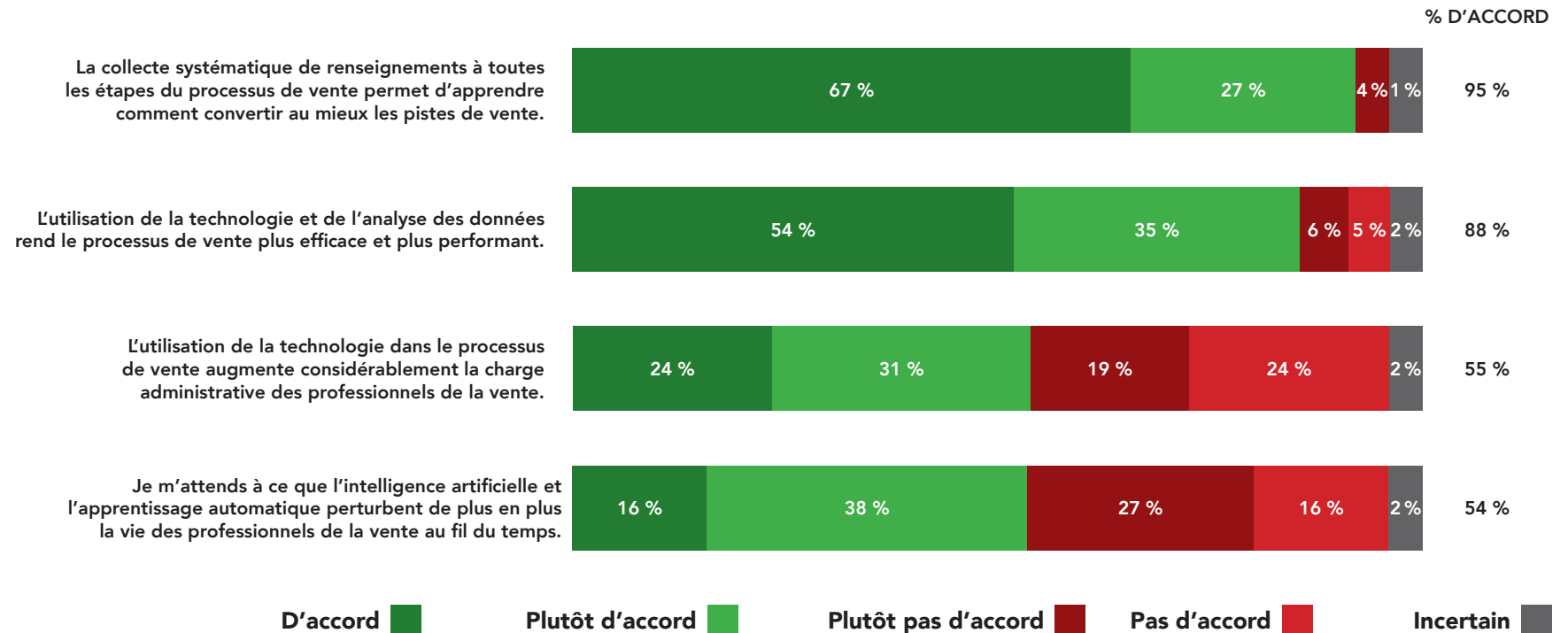
MON ENTREPRISE A OU N'A PAS ADOPTÉ L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE  
DANS LE PROCESSUS DE VENTE

Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre approche personnelle du processus de vente?



# DÉCLARATIONS D'ACCORD / EN DÉSACCORD

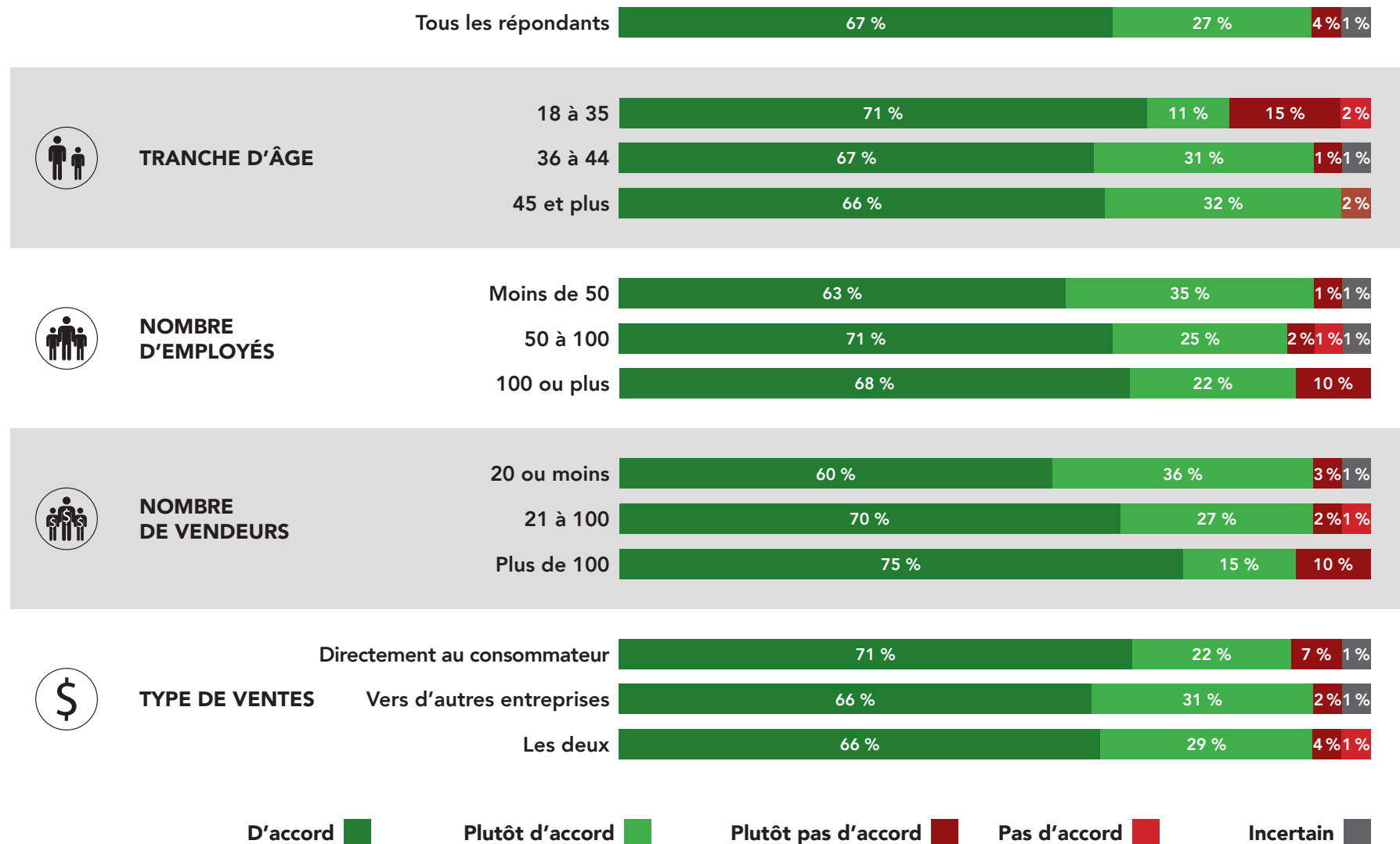
Êtes-vous d'accord ou non avec chacun des points suivants?





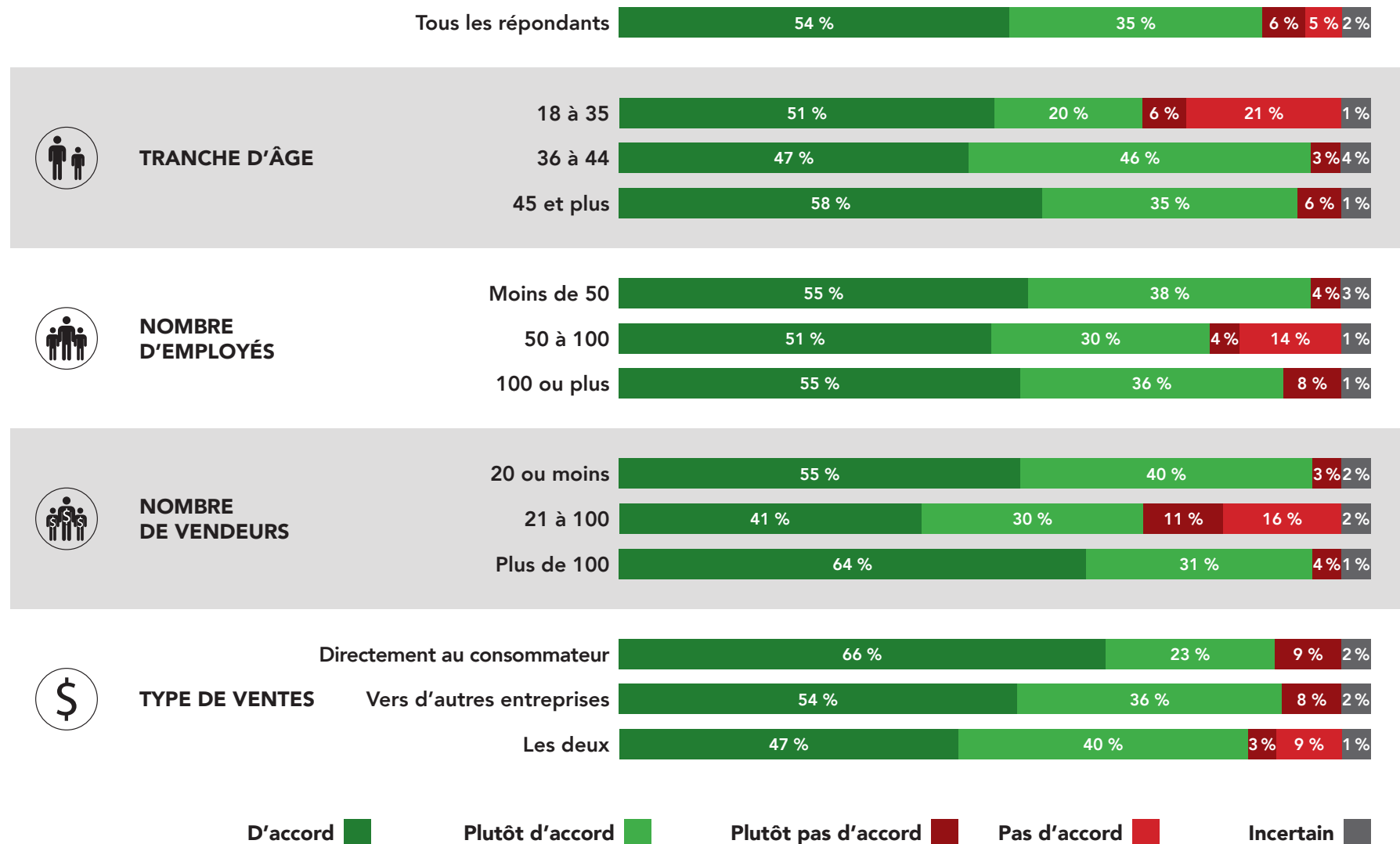
# LA COLLECTE SYSTÉMATIQUE DE RENSEIGNEMENTS À TOUTES LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE VENTE PERMET D'APPRENDRE COMMENT CONVERTIR AU MIEUX LES PISTES DE VENTE

Êtes-vous d'accord ou non avec chacun des points suivants?



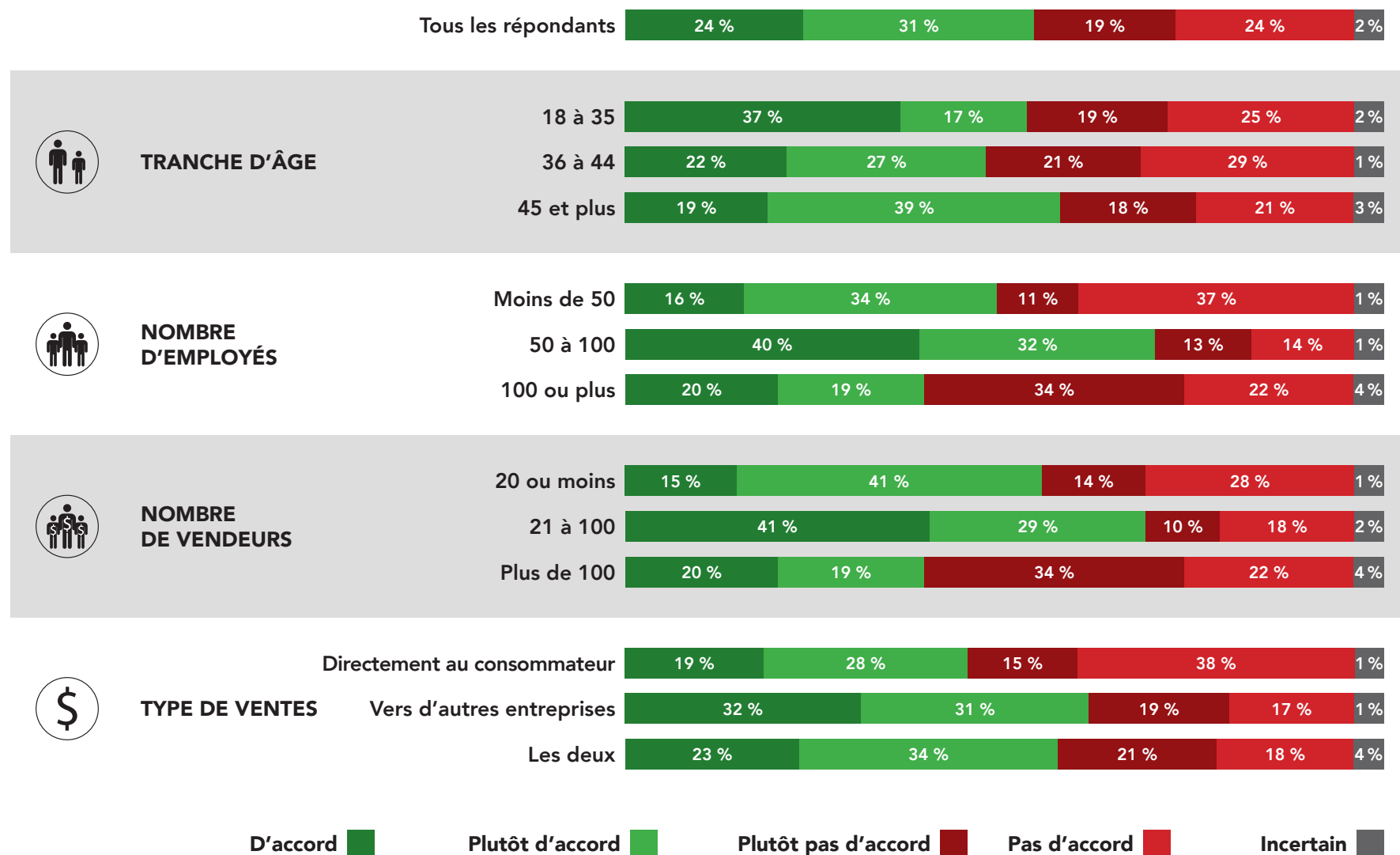
# L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'ANALYSE DES DONNÉES REND LE PROCESSUS DE VENTE PLUS EFFICACE ET PLUS PERFORMANT

Êtes-vous d'accord ou non avec chacun des points suivants?



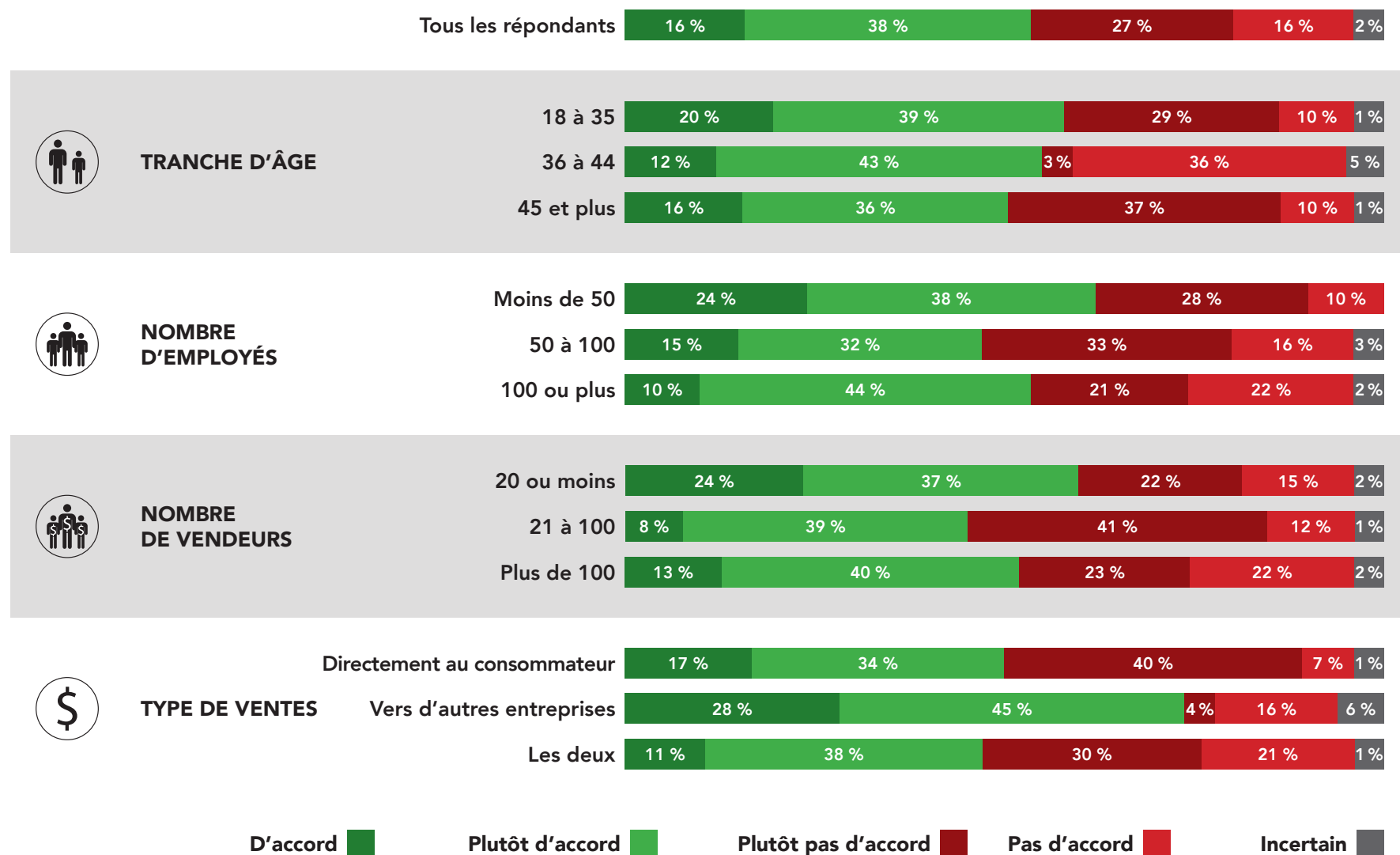
# L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LE PROCESSUS DE VENTE AUGMENTE CONSIDÉRABLEMENT LA CHARGE ADMINISTRATIVE DES PROFESSIONNELS DE LA VENTE.

Êtes-vous d'accord ou non avec chacun des points suivants?



# JE M'ATTENDS À CE QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET L'APPRENTISSAGE AUTOMATIQUE PERTURBENT DE PLUS EN PLUS LA VIE DES PROFESSIONNELS DE LA VENTE AU FIL DU TEMPS.

Êtes-vous d'accord ou non avec chacun des points suivants?



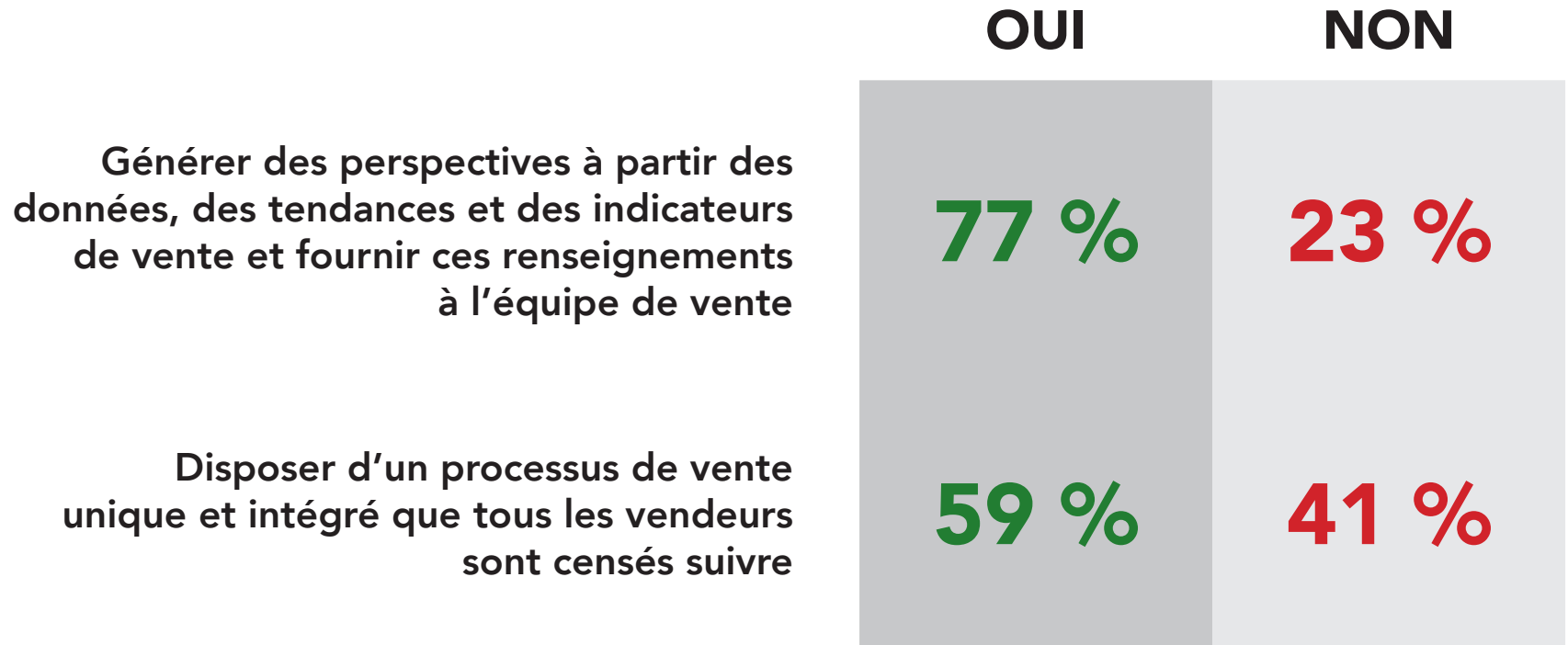
## PRINCIPAUX RÉSULTATS

6. 3 personnes sur 4 déclarent que leur organisation génère des perspectives à partir des données relatives aux ventes - ce phénomène est plus fréquent dans les grandes entreprises comptant plus d'employés et de vendeurs, et dans celles qui vendent à d'autres entreprises.
7. Parmi les entreprises dont l'activité génère des perspectives à partir des données de vente, presque toutes déclarent que ces perspectives sont utiles à la réussite de leurs ventes. Ces perspectives sont encore plus importantes pour les petites entreprises et pour les personnes qui ont vraisemblablement plus d'expérience dans leur domaine (45 ans et plus).
8. 59 % des vendeurs travaillent dans des entreprises qui ont un processus de vente intégré unique qui est censé être suivi. Les vendeurs dans le secteur B2C sont plus susceptibles de travailler pour une entreprise qui applique ce processus.
9. Dans l'ensemble, l'utilisation d'un logiciel de GRC ou d'entonnoir de vente suscite un sentiment positif, même si 16 % expriment une certaine frustration.
10. 2 personnes sur 3 déclarent que leur entreprise utilise un logiciel de GRC ou d'entonnoir de vente pour les aider dans le processus de vente. Cette solution est plus populaire parmi les grandes entreprises (plus d'employés et de vendeurs) et les organisations qui vendent à d'autres entreprises.
11. Parmi les personnes qui déclarent ne pas utiliser de logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente, les raisons invoquées sont les suivantes : c'est trop compliqué, c'est chronophage ou ce n'est pas encore pris en charge par leur entreprise.
12. Et 4 personnes sur 10 déclarent que si cela ne tenait qu'à elles, elles voudraient utiliser un logiciel de gestion de la relation client ou de gestion d'entonnoir de vente - bien que la moitié ne soit pas sûre.



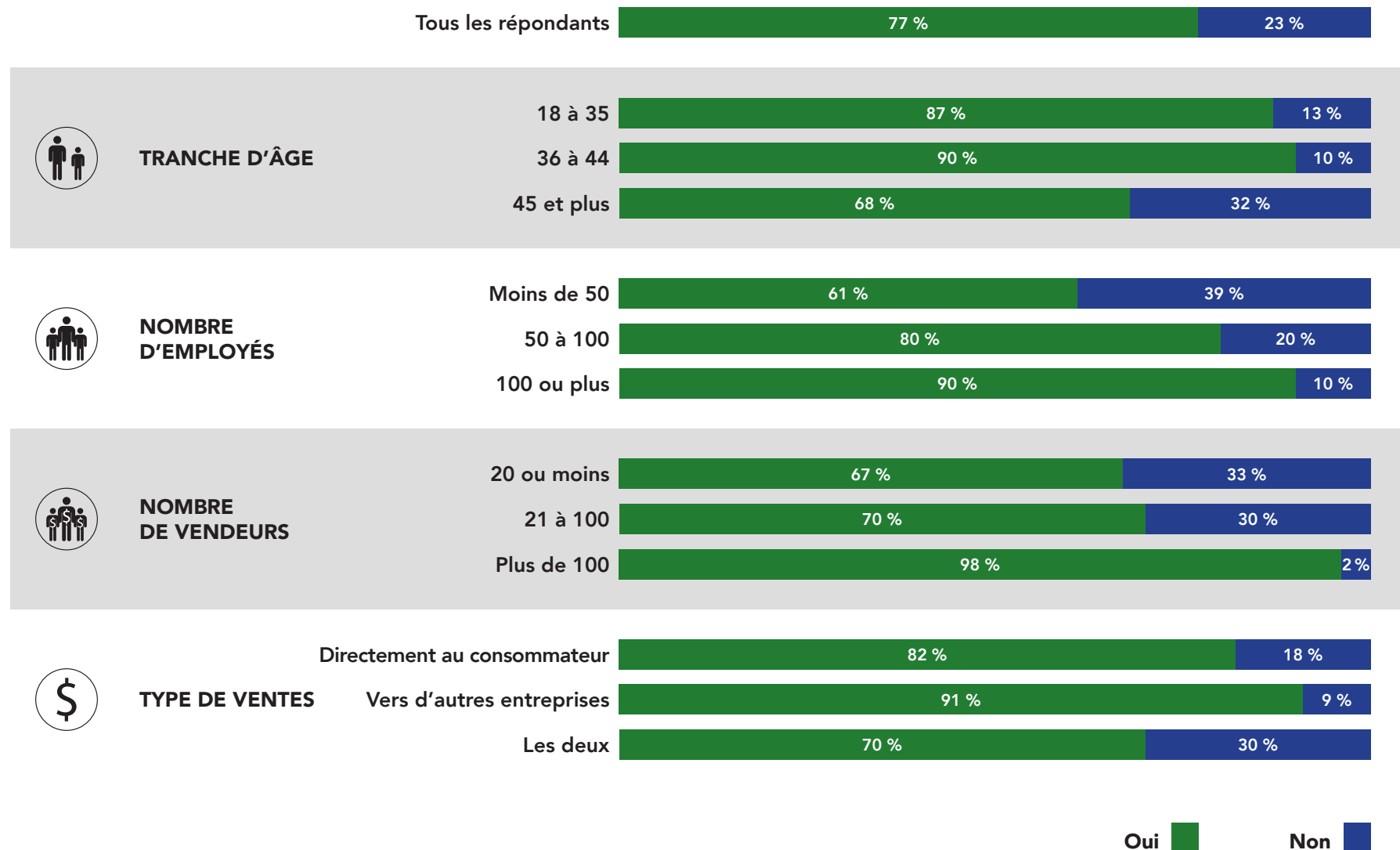
# EST-CE QUE VOTRE ENTREPRISE...

Est-ce que votre entreprise fait l'une des choses suivantes?



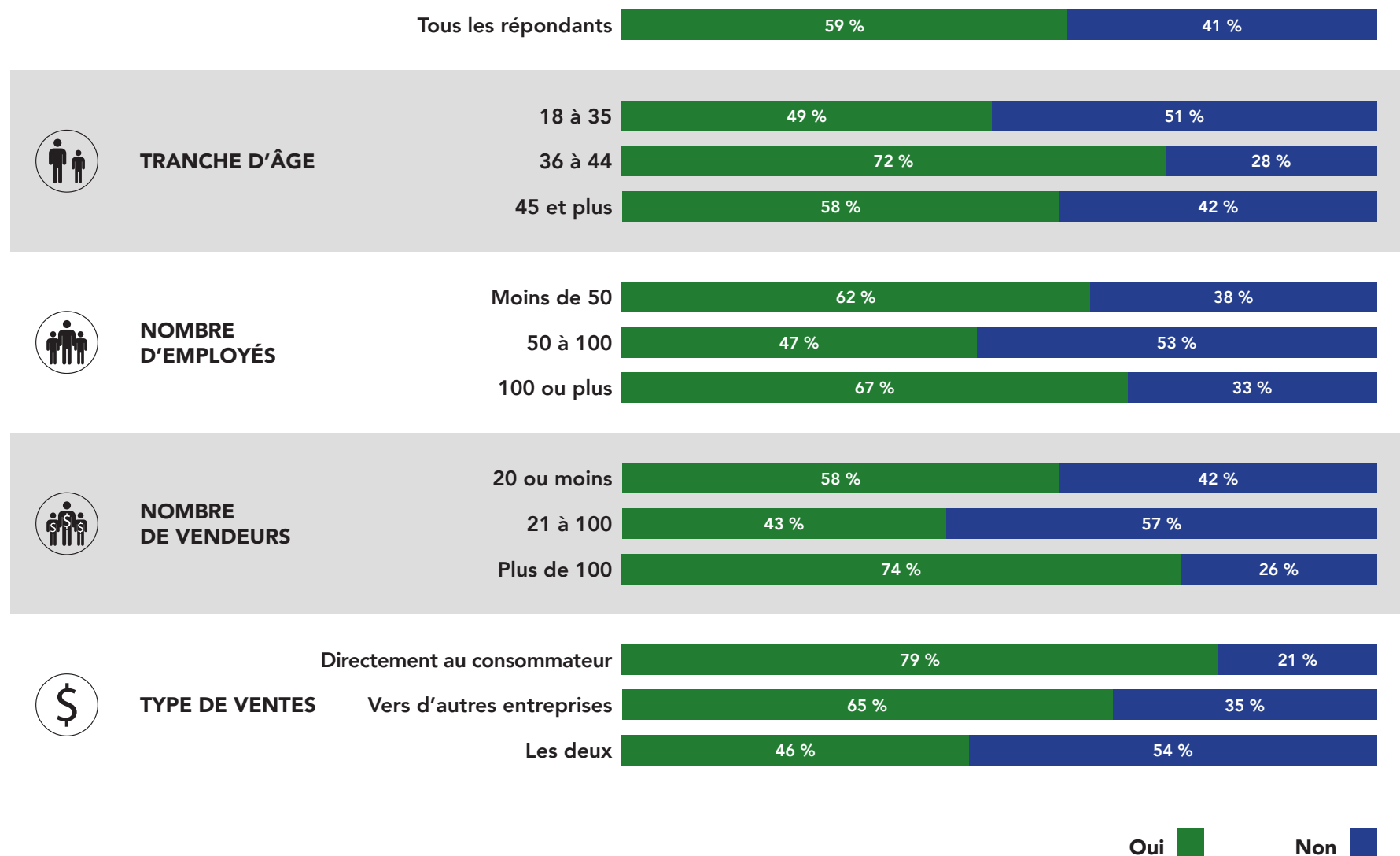
# EST-CE QUE VOTRE ENTREPRISE... GÉNÈRE DES PERSPECTIVES À PARTIR DES DONNÉES, DES TENDANCES ET DES INDICATEURS DE VENTE ET FOURNIT CES RENSEIGNEMENTS À L'ÉQUIPE DE VENTE?

Est-ce que votre entreprise fait l'une des choses suivantes?



# EST-CE QUE VOTRE ENTREPRISE... DISPOSE D'UN PROCESSUS DE VENTE UNIQUE ET INTÉGRÉ QUE TOUS LES VENDEURS SONT CENSÉS SUIVRE?

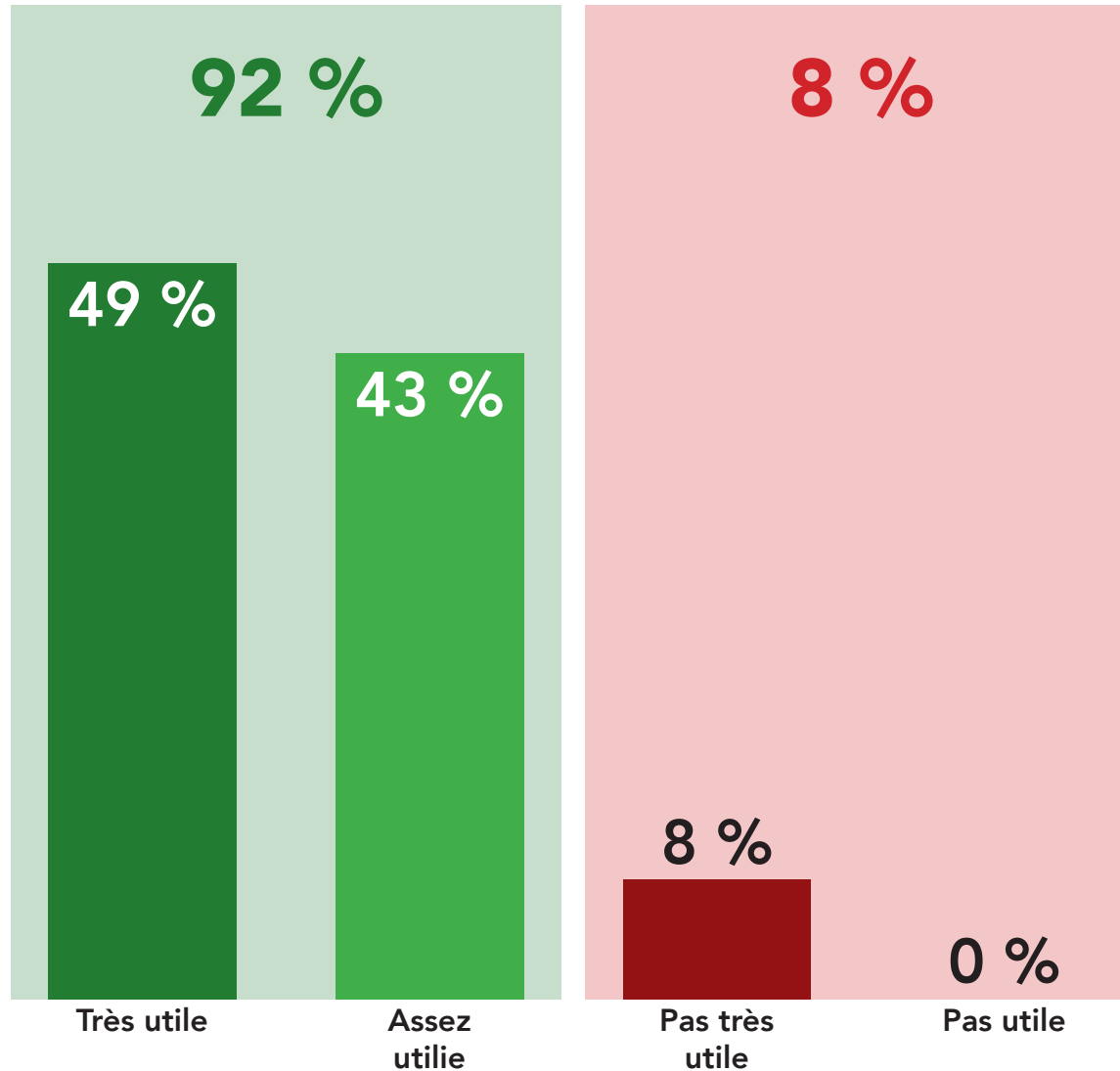
Est-ce que votre entreprise fait l'une des choses suivantes?





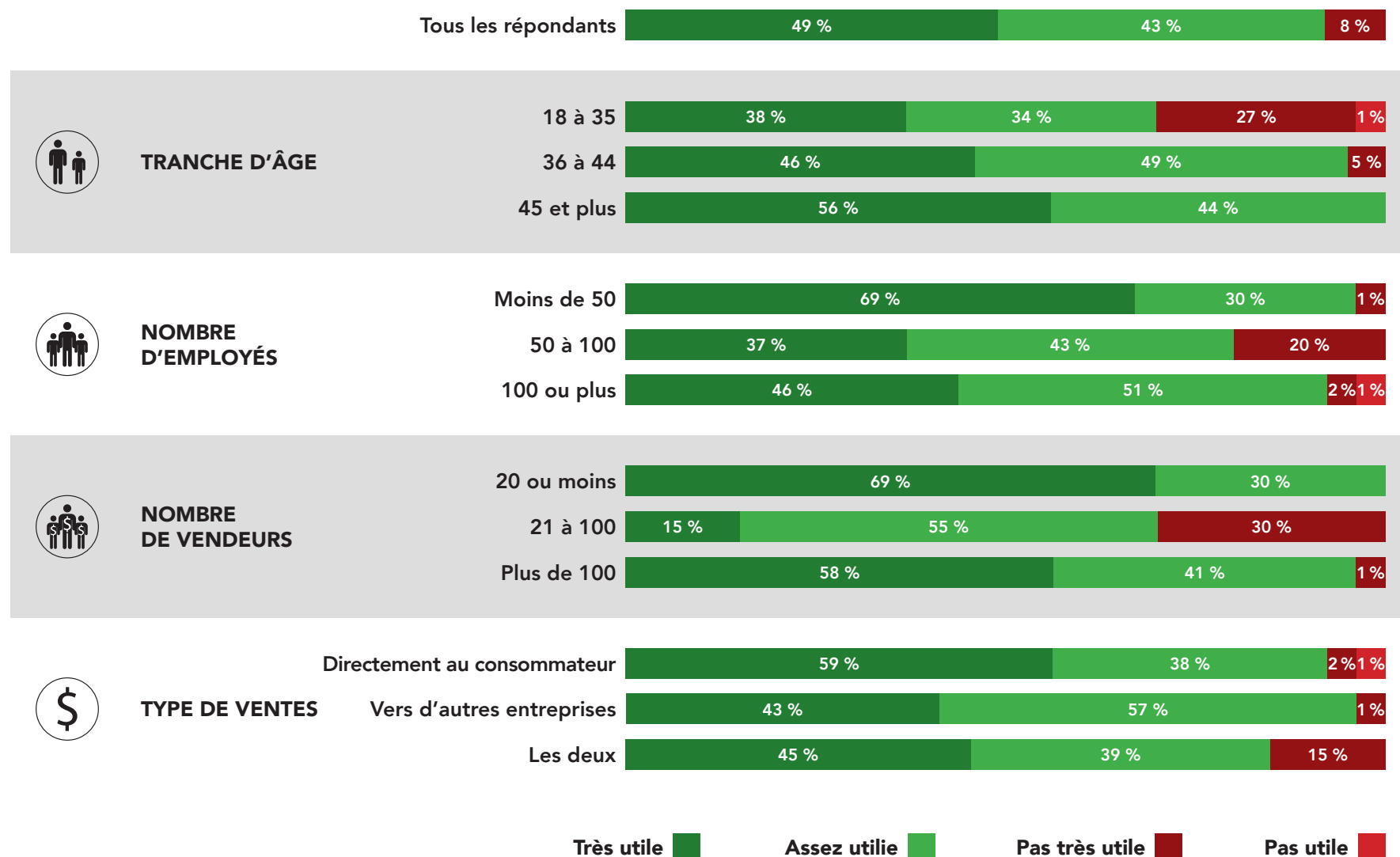
## UTILITÉ DES PERSPECTIVES OFFERTES PAR LES DONNÉES DE VENTE

Quelle est l'utilité de ces perspectives pour améliorer votre succès commercial?  
[Ceux qui génèrent des perspectives à partir des données de vente]



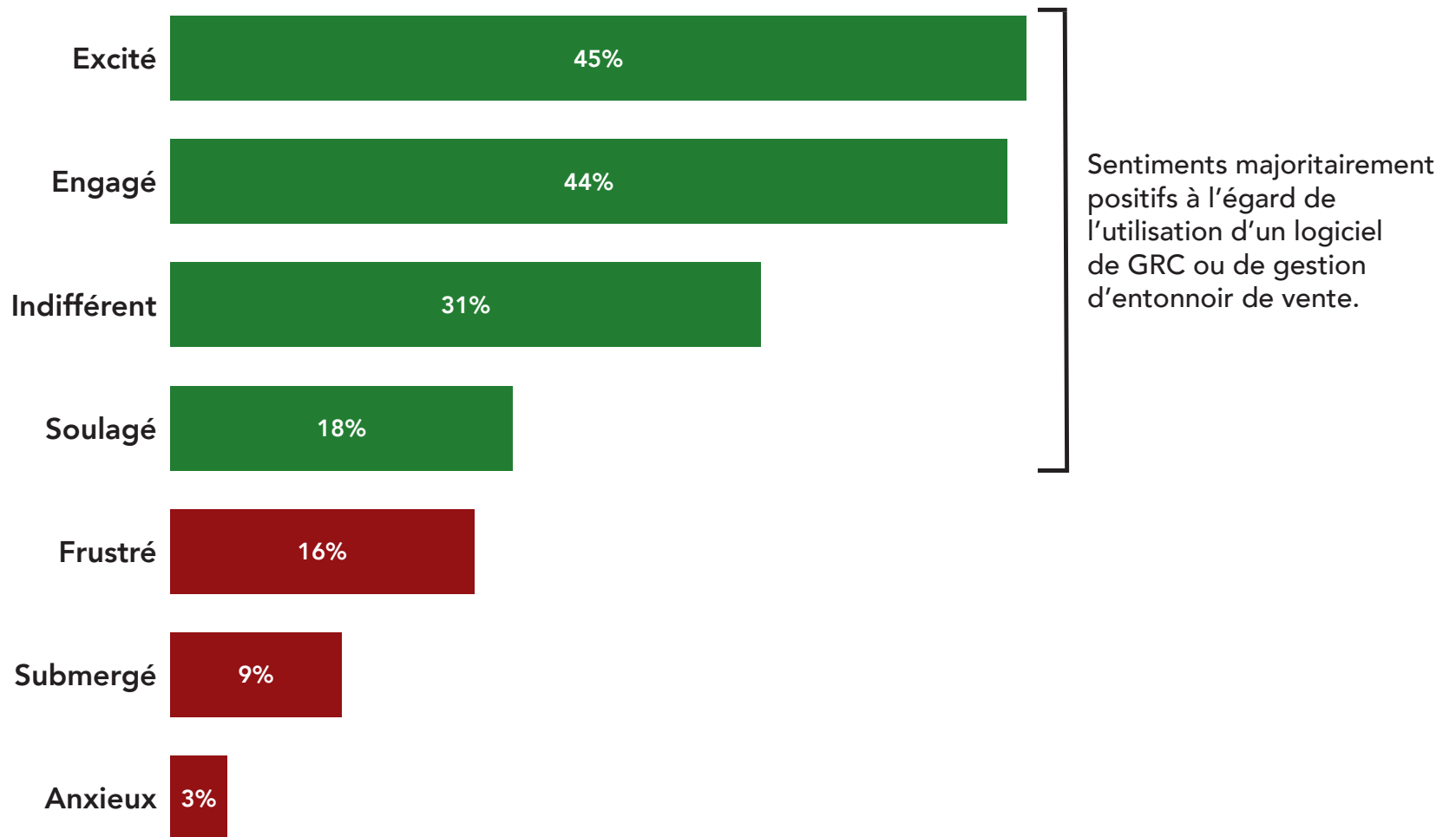
# UTILITÉ DES PERSPECTIVES OFFERTES PAR LES DONNÉES DE VENTE

Quelle est l'utilité de ces perspectives pour améliorer votre succès commercial?  
[Ceux qui génèrent des perspectives à partir des données de vente]



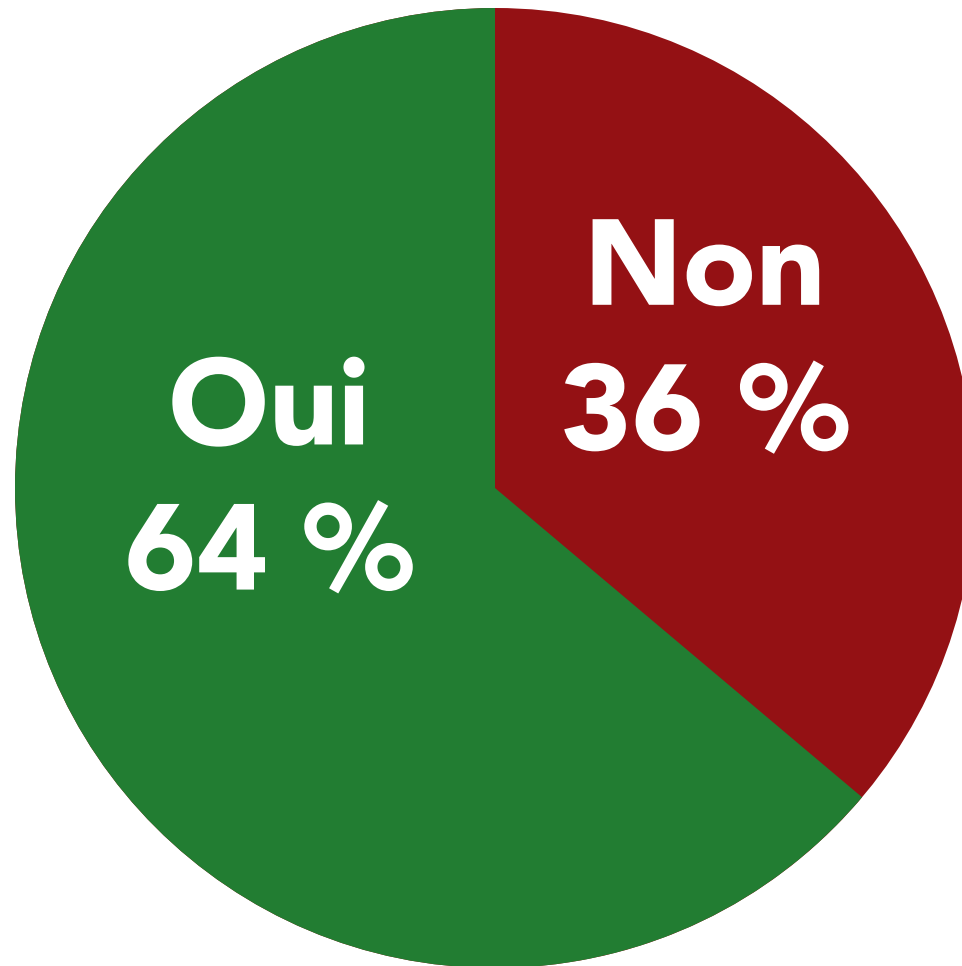
# SENTIMENTS ASSOCIÉS À L'UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

Lequel des mots suivants décrit le mieux vos sentiments à l'égard de l'utilisation d'un logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente tel que Salesforce, Microsoft Dynamics, HubSpot ou d'autres logiciels similaires?



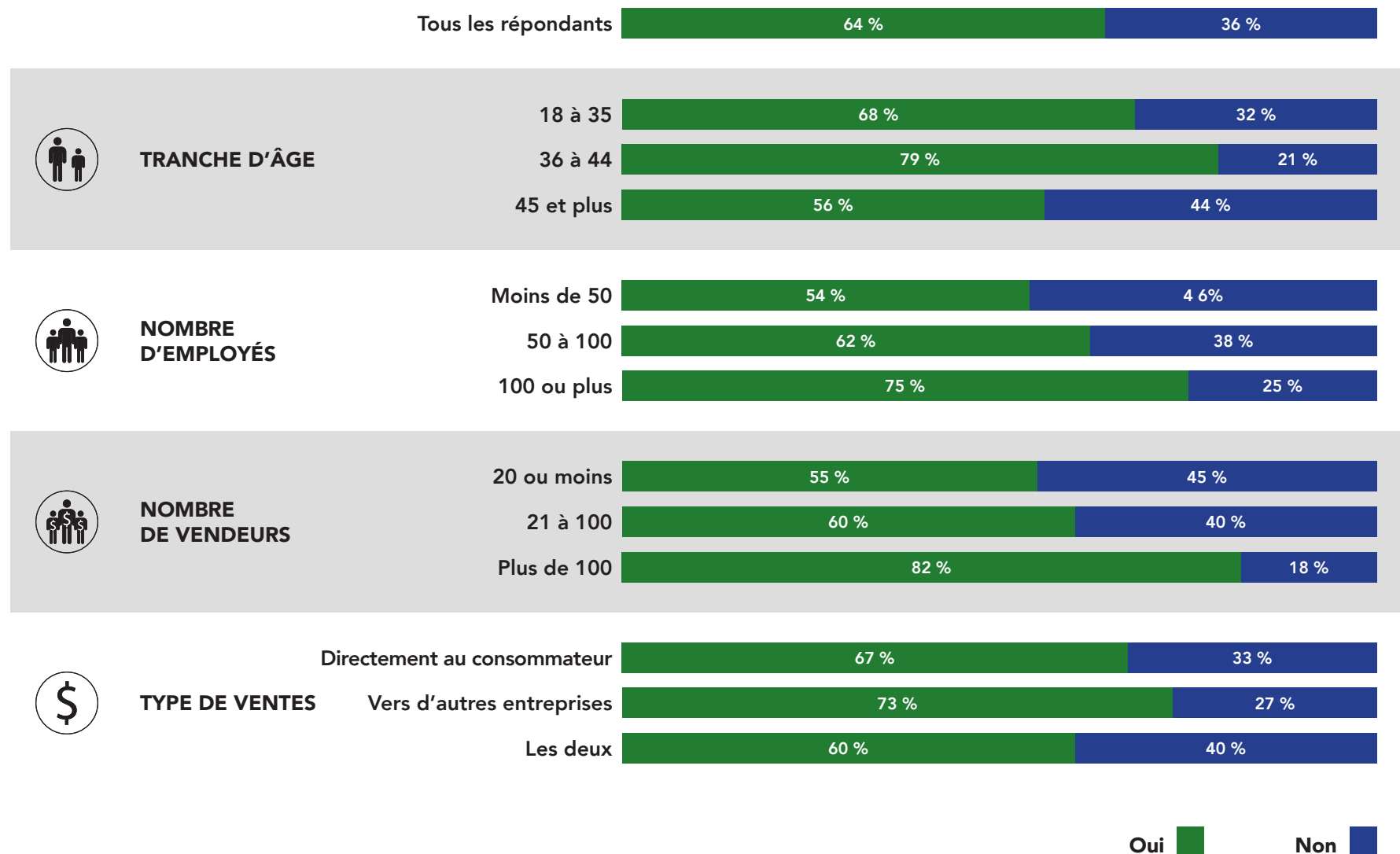
## UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR FACILITER LE PROCESSUS DE VENTE

Est-ce que votre entreprise utilise des logiciels de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente tels que Salesforce, Microsoft Dynamics, HubSpot ou d'autres outils similaires, pour vous aider dans le processus de vente?



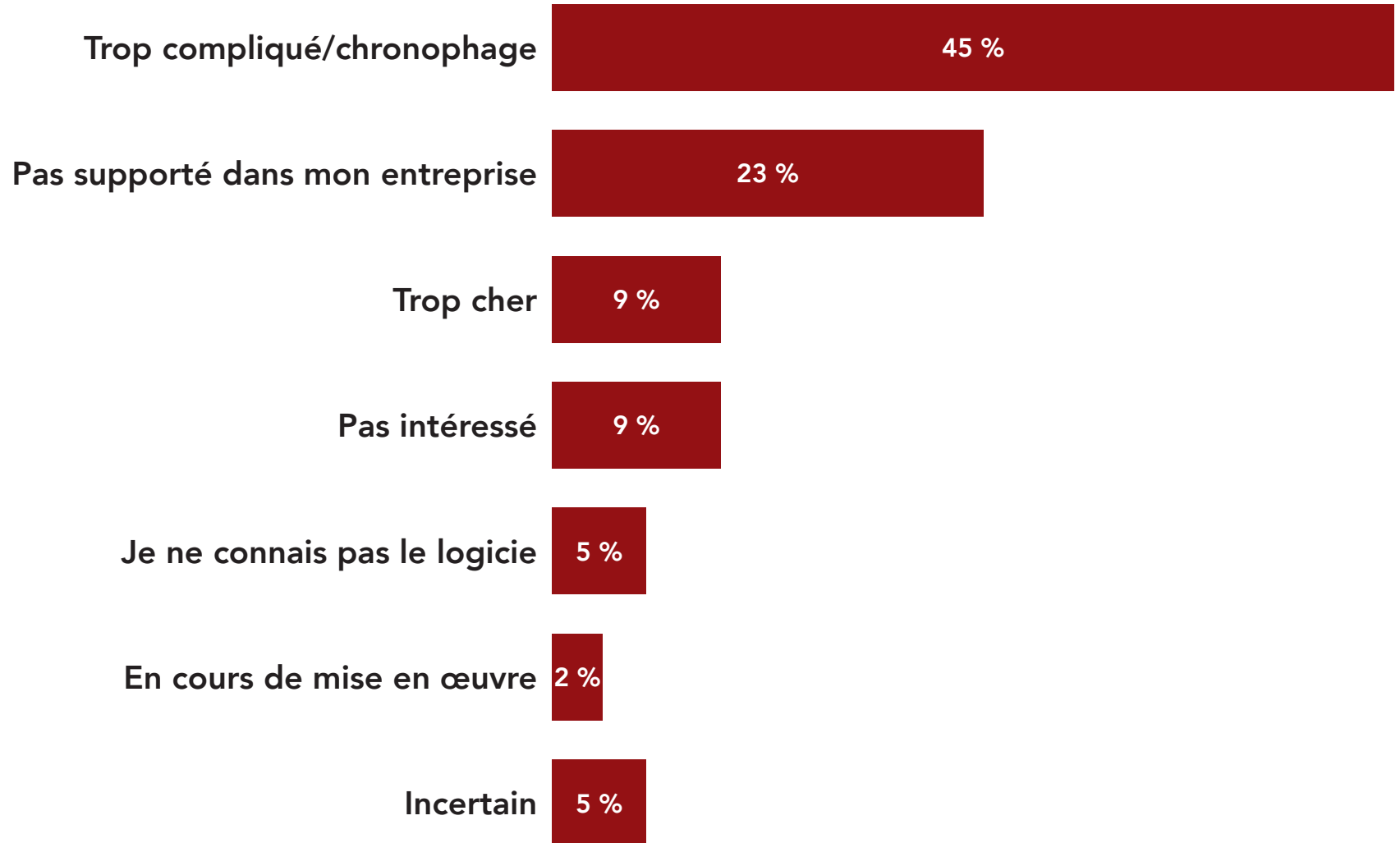
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR FACILITER LE PROCESSUS DE VENTE

Est-ce que votre entreprise utilise des logiciels de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente tels que Salesforce, Microsoft Dynamics, HubSpot ou d'autres outils similaires, pour vous aider dans le processus de vente?



## RAISONS POUR NE PAS UTILISER DE LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

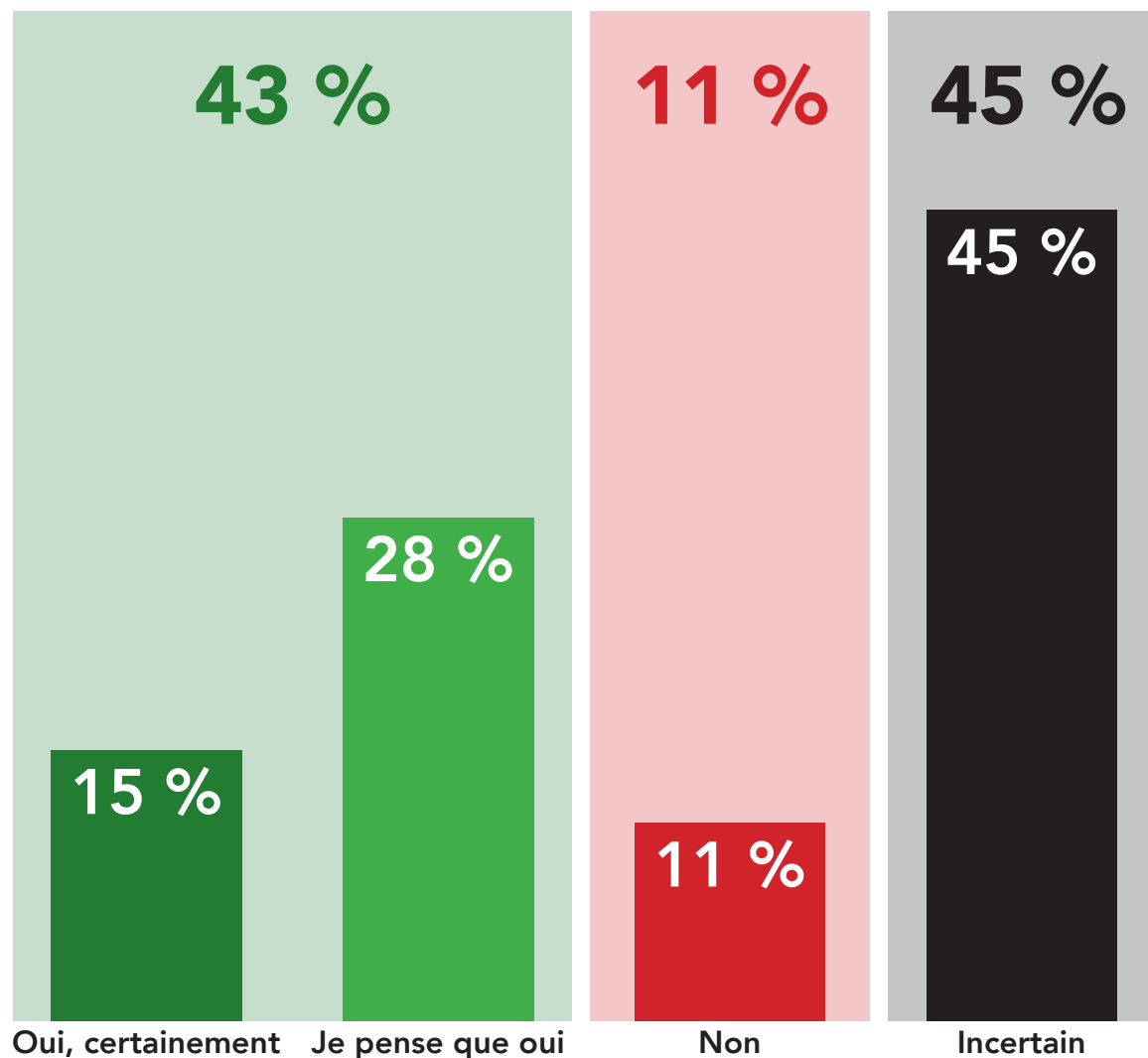
Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'utilisez pas d'outils de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente pour faciliter le processus de vente? [Ceux qui n'utilisent pas de logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente]



**4 PERSONNES SUR 10 UTILISERAIENT UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE SI CELA NE TENAIT QU'À ELLES, MAIS LA MOITIÉ D'ENTRE ELLES N'EN SONT PAS SÛRES.**

Si cela ne tenait qu'à vous, voudriez-vous utiliser un logiciel de GRC ou des outils de gestion d'entonnoir de vente?

[Ceux qui n'utilisent pas de logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente]



A blurred photograph of an office interior, showing people moving through glass partitions. The ceiling has recessed lighting, and the floor is covered in a patterned carpet. The overall scene is out of focus, emphasizing motion and activity in a professional setting.

# UTILISATEURS DE LOGICIELS DE GRC ET DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

**N=204**



## PRINCIPAUX RÉSULTATS

1. Parmi ceux qui déclarent que leur entreprise utilise un logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente, 74 % disent l'utiliser parce qu'il est imposé par l'entreprise, ce qui est beaucoup plus probable dans les grandes entreprises comptant plus d'employés et de vendeurs.
2. La moitié des utilisateurs déclarent qu'ils « utilisent principalement le logiciel » parce qu'il fait partie intégrante de leur flux de travail. Et 39 % disent l'utiliser au besoin. Presque aucun utilisateur n'essaie de limiter son utilisation du logiciel.
  - Les personnes de plus de 35 ans sont presque deux fois plus susceptibles de dire que leur utilisation du logiciel est intégrée à leur flux de travail que les moins de 35 ans.
3. Les utilisations les plus courantes d'un logiciel de gestion de la relation client ou d'un logiciel de gestion d'entonnoir de vente sont la tenue d'un registre de tous les contacts de l'entreprise avec les clients éventuels et les clients actuels, le suivi de la conversion des pistes et, enfin, la collecte des pistes.
4. 8 personnes sur 10 disent utiliser le logiciel pour générer des perspectives permettant d'améliorer le processus de vente, de prévoir les revenus et de surveiller les objectifs de vente et les taux de conversion.



## 3 SUR 4 DISENT QUE L'UTILISATION DES OUTILS DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE EST IMPOSÉE PAR L'ENTREPRISE.

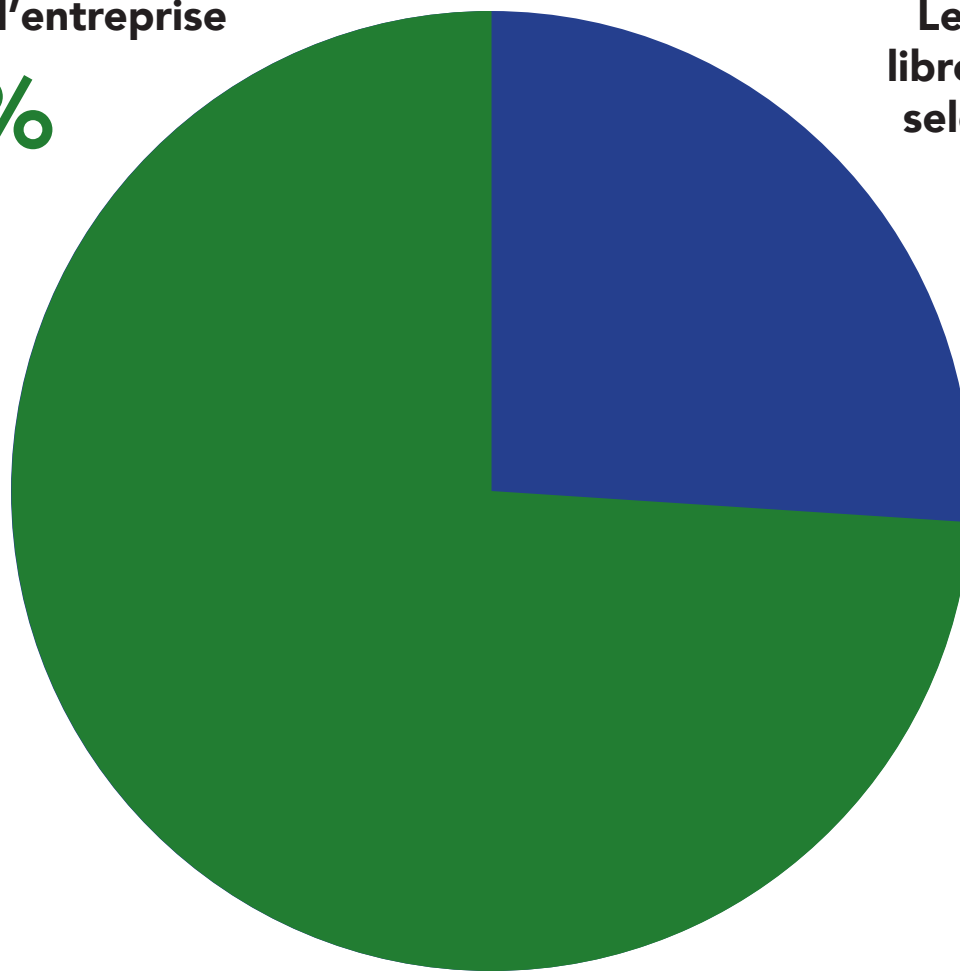
Est-ce que l'utilisation d'outils de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente est imposée par l'entreprise ou êtes-vous libre d'utiliser ou non le logiciel?

**C'est imposé par l'entreprise**

**74 %**

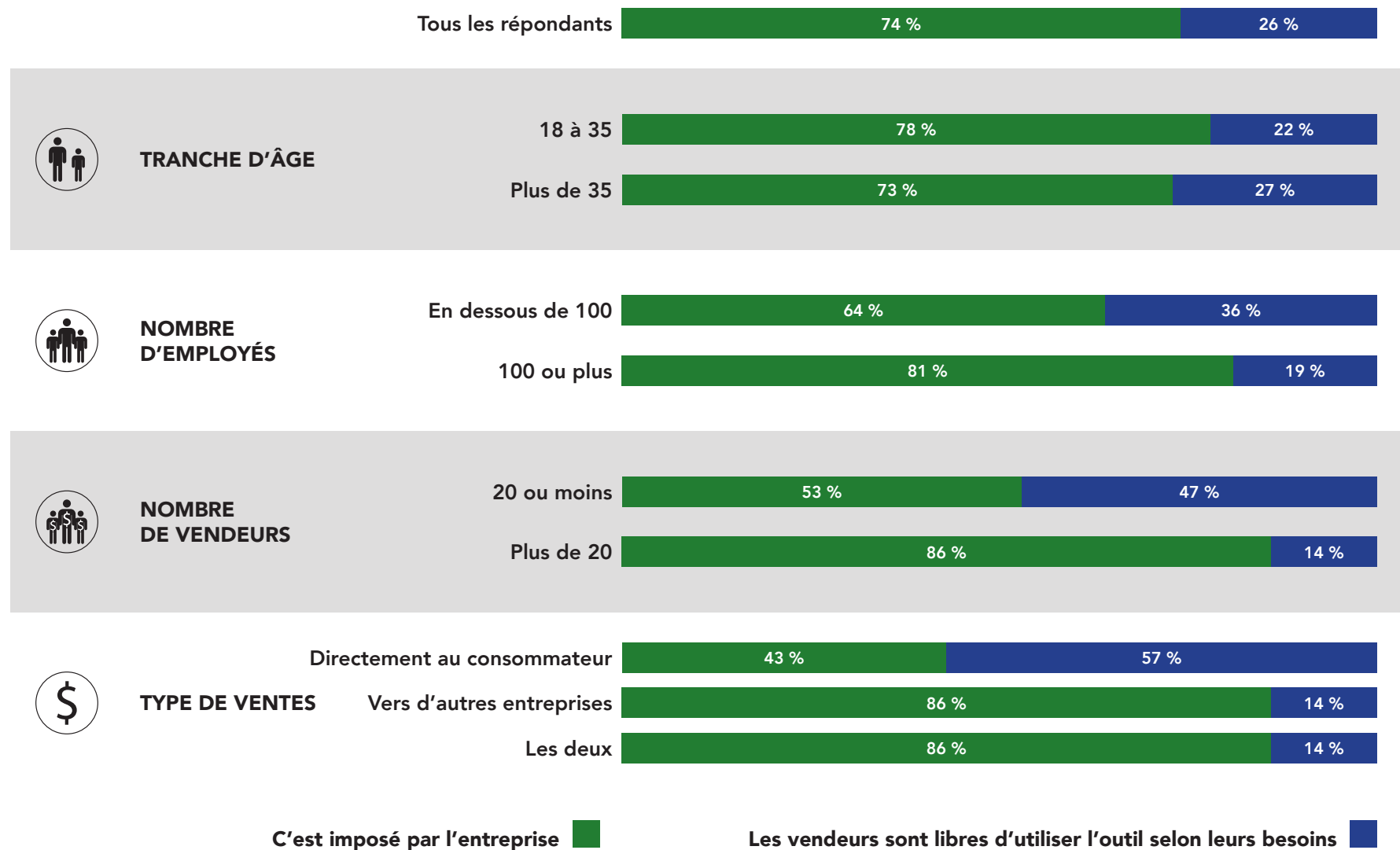
**Les vendeurs sont libres d'utiliser l'outil selon leurs besoins.**

**26 %**



# 3 SUR 4 DISENT QUE L'UTILISATION DES OUTILS DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE EST IMPOSÉE PAR L'ENTREPRISE.

Est-ce que l'utilisation d'outils de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente est imposée par l'entreprise ou êtes-vous libre d'utiliser ou non le logiciel?



C'est imposé par l'entreprise ■

Les vendeurs sont libres d'utiliser l'outil selon leurs besoins ■

# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

Comment décririez-vous votre utilisation du logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente?

Je travaille principalement avec le logiciel, car il est intégré à mon flux de travail

53 %

J'utilise le logiciel selon mes besoins

39 %

Je fais le strict minimum avec le logiciel

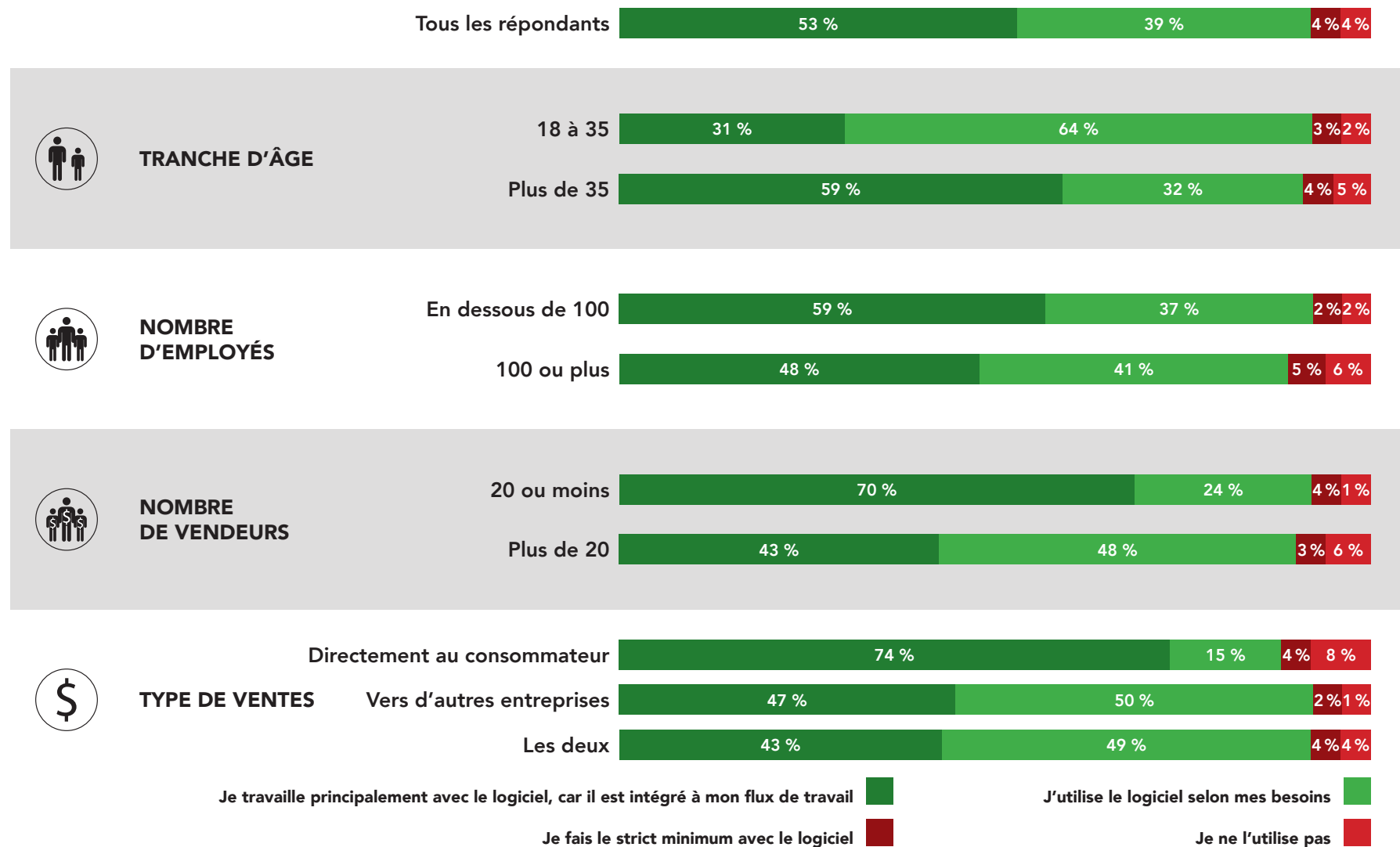
4 %

Je ne l'utilise pas

4 %

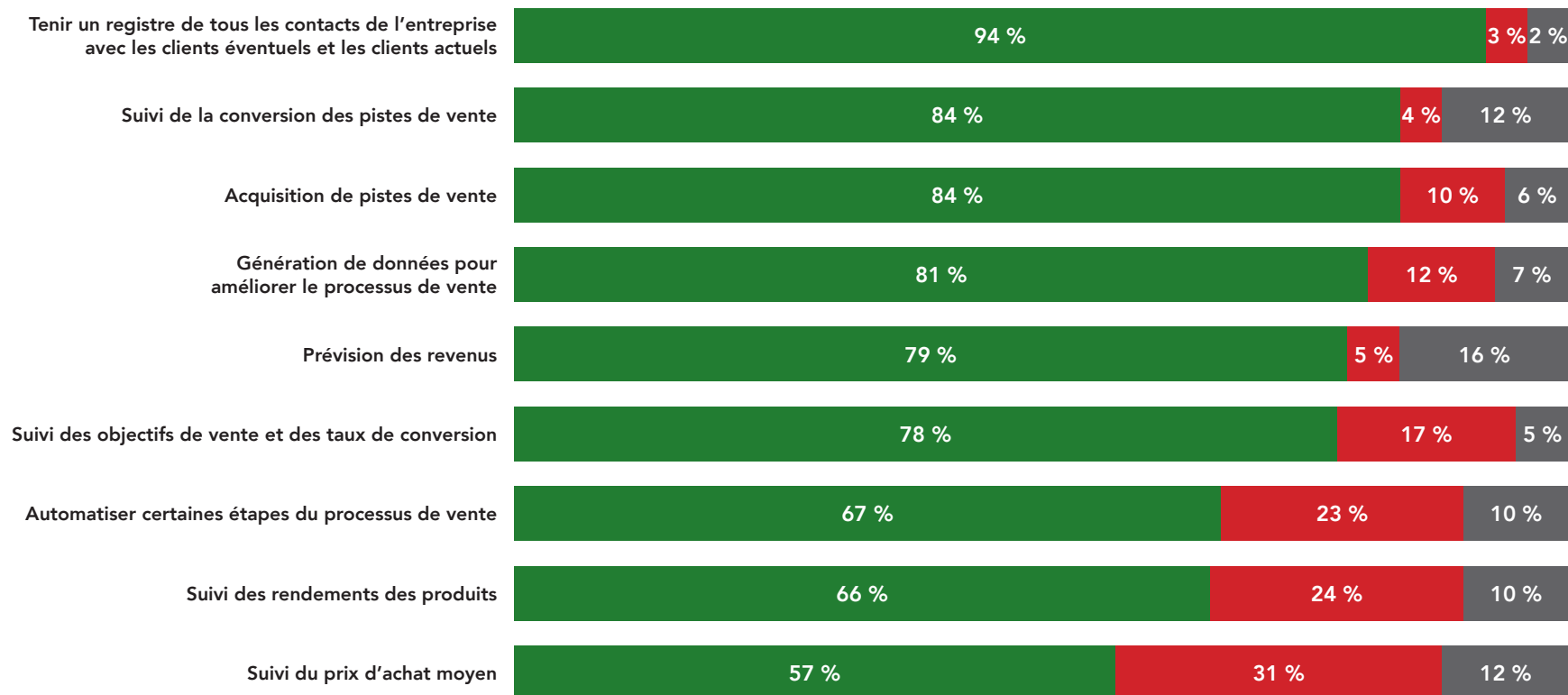
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

Comment décririez-vous votre utilisation du logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente?



# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR...

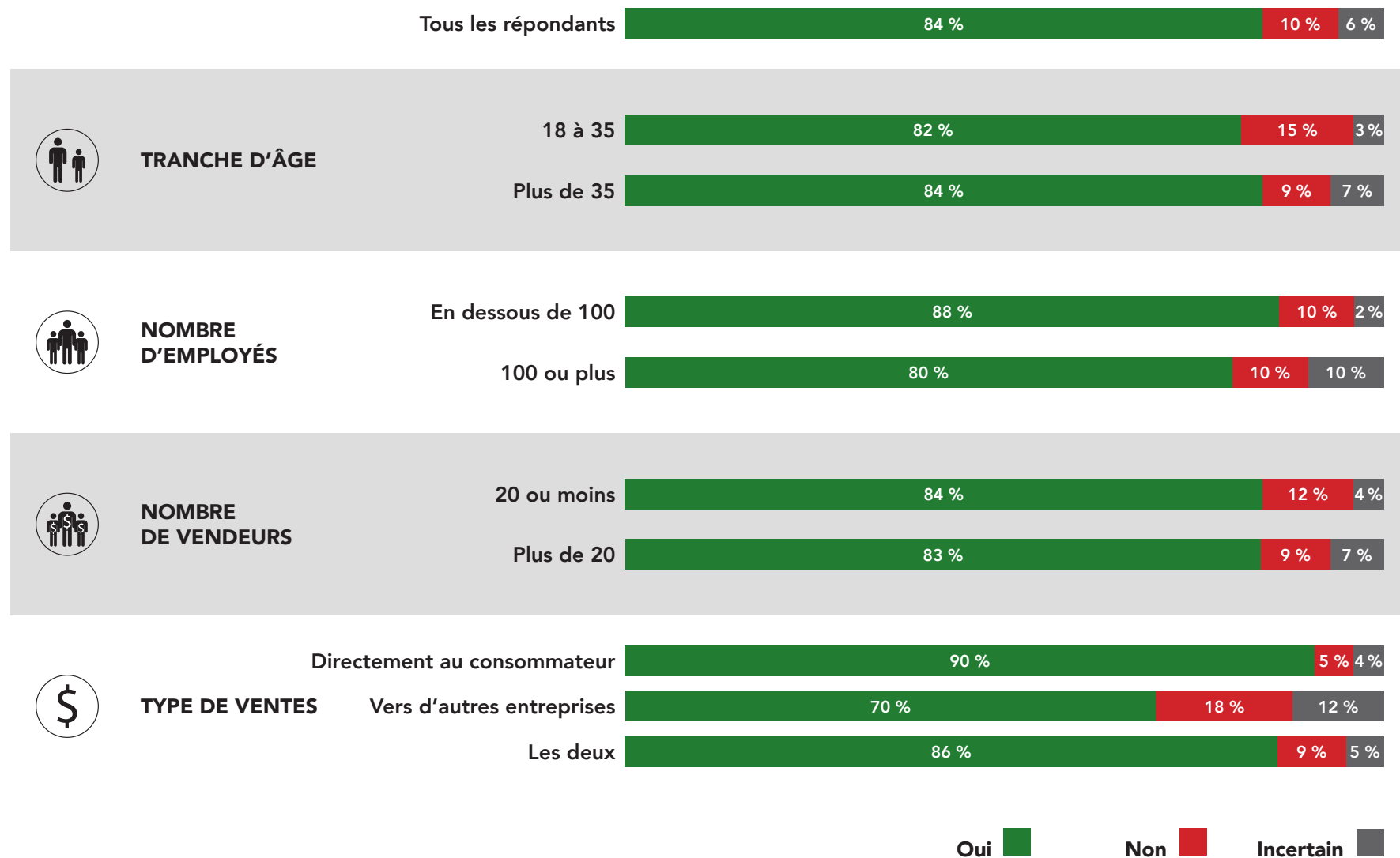
Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



Oui ■ Non ■ Incertain ■

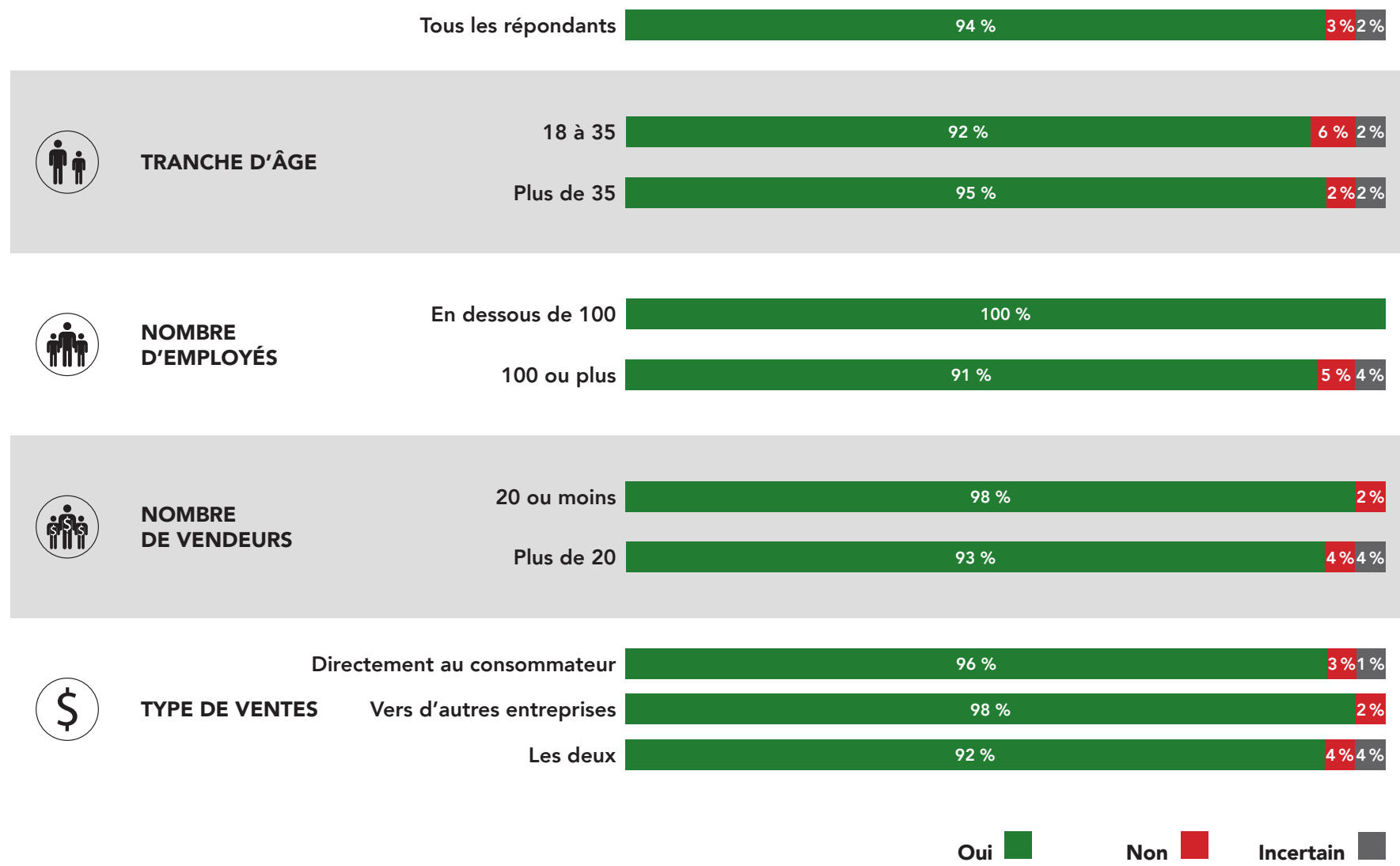
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... LA COLLECTE DES CLIENTS ÉVENTUELS.

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... TENIR UN REGISTRE DE TOUS LES CONTACTS DE L'ENTREPRISE AVEC LES CLIENTS ÉVENTUELS ET LES CLIENTS ACTUELS

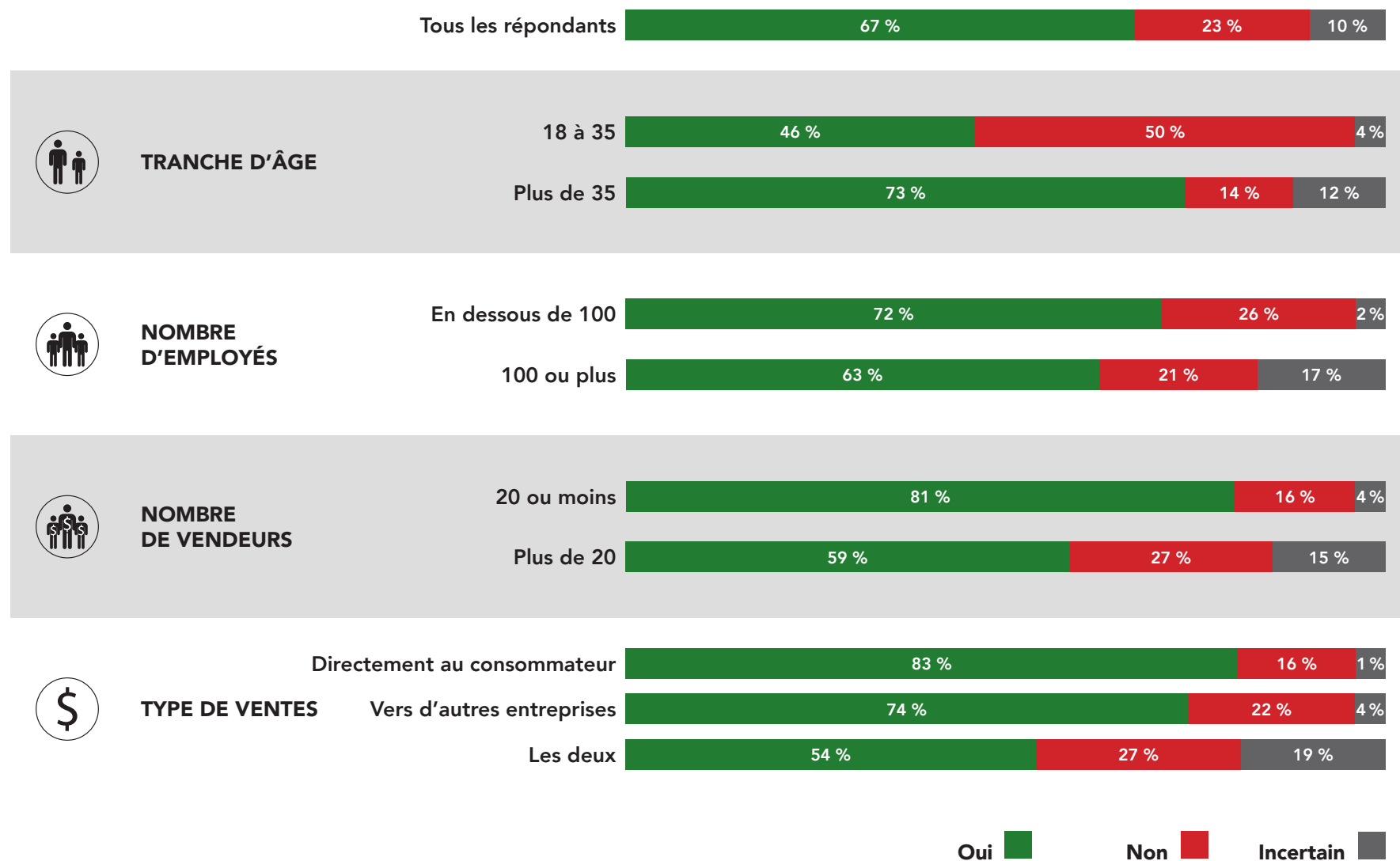
Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?





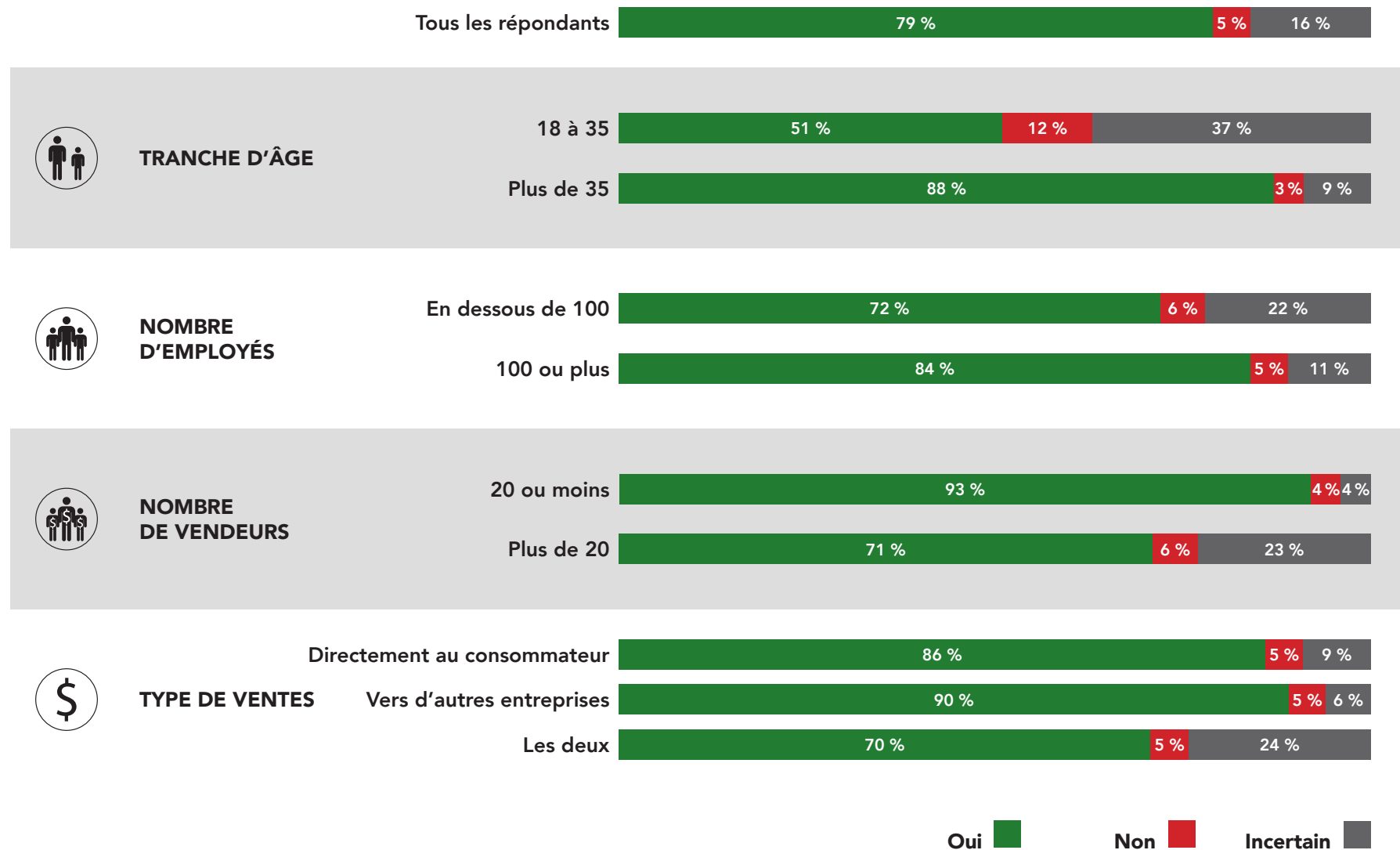
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... AUTOMATISER CERTAINES ÉTAPES DU PROCESSUS DE VENTE

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



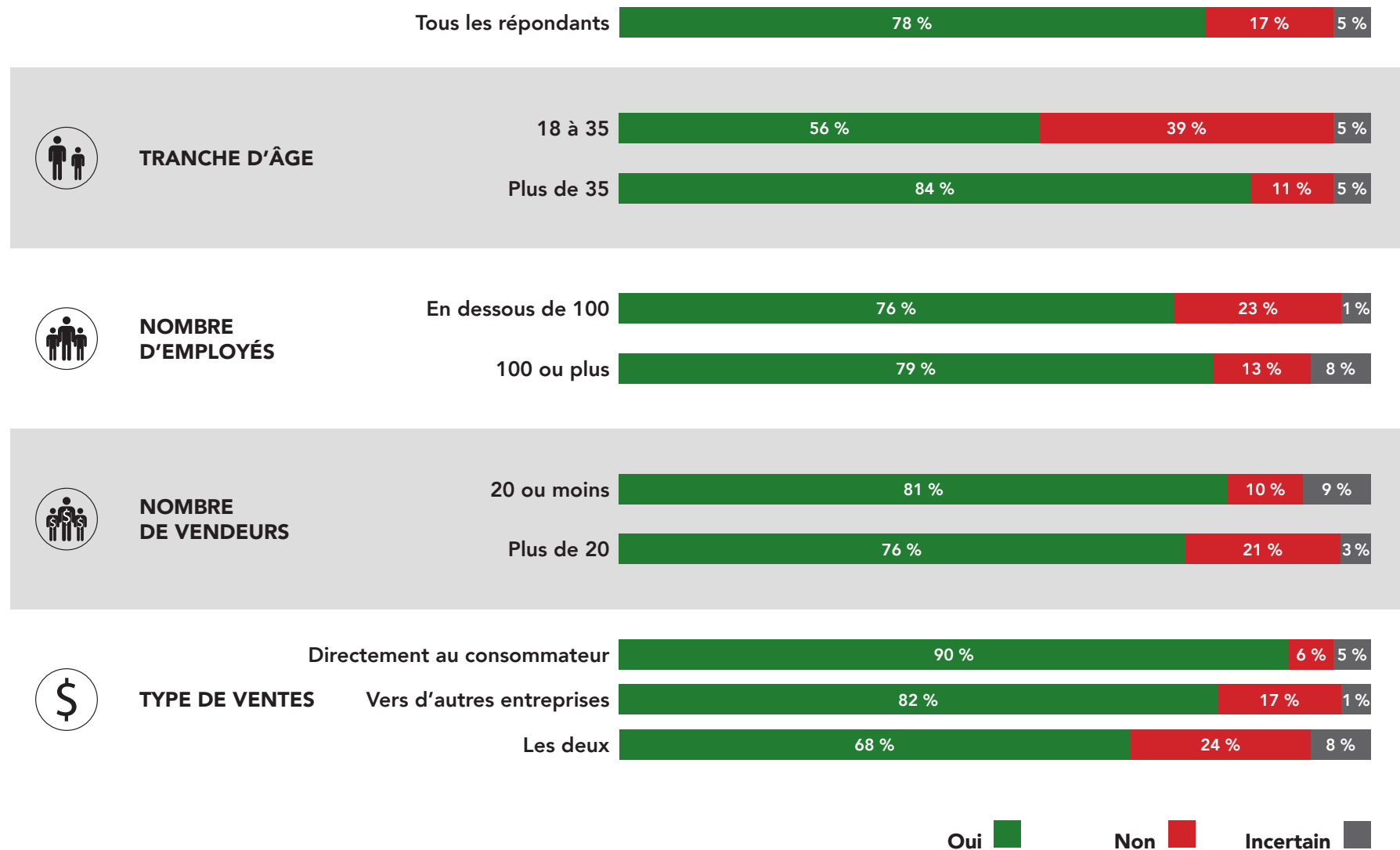
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... PRÉVOIR LES REVENUS

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



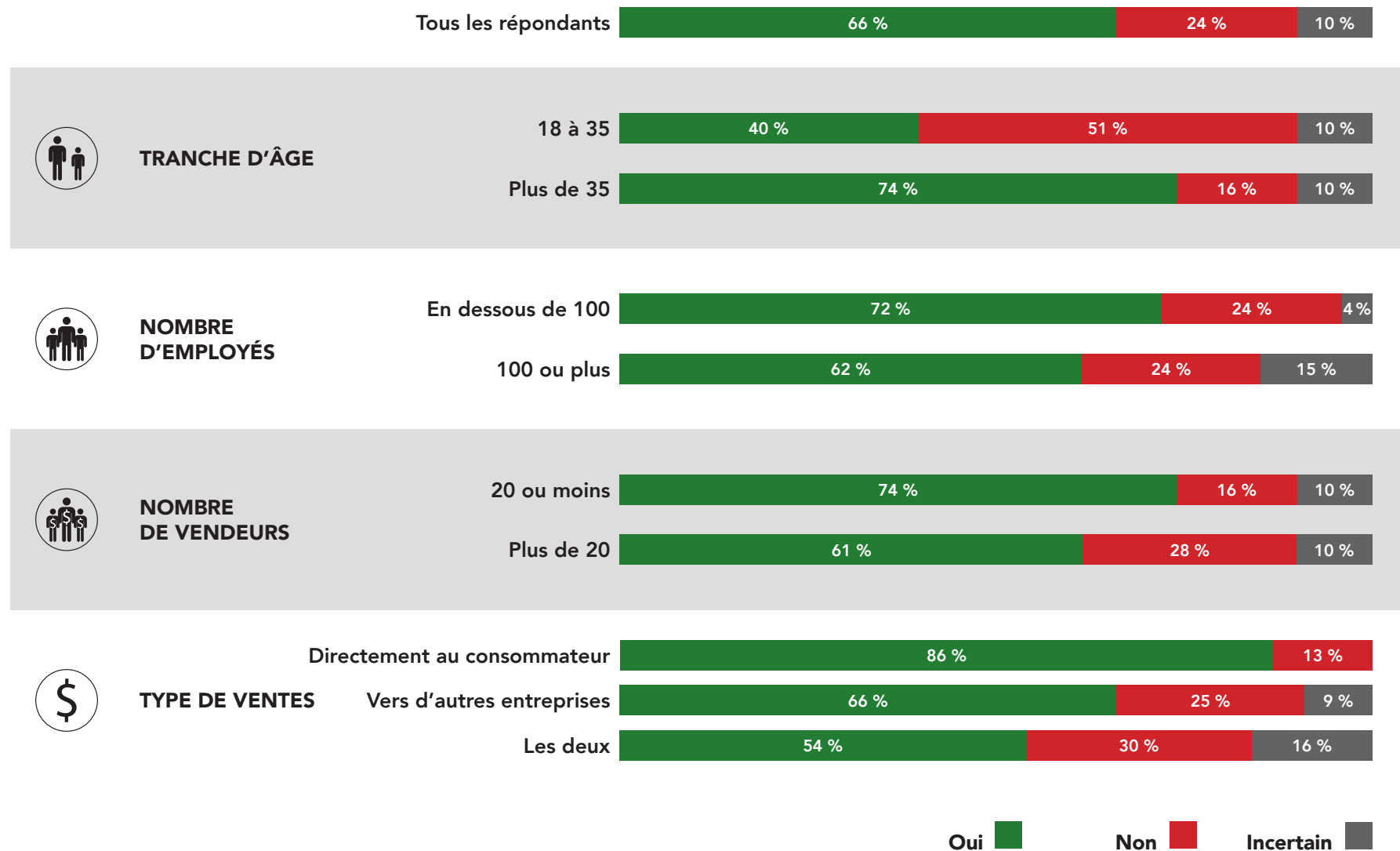
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... FAIRE LE SUIVI DES OBJECTIFS DE VENTE ET LES TAUX DE CONVERSION

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



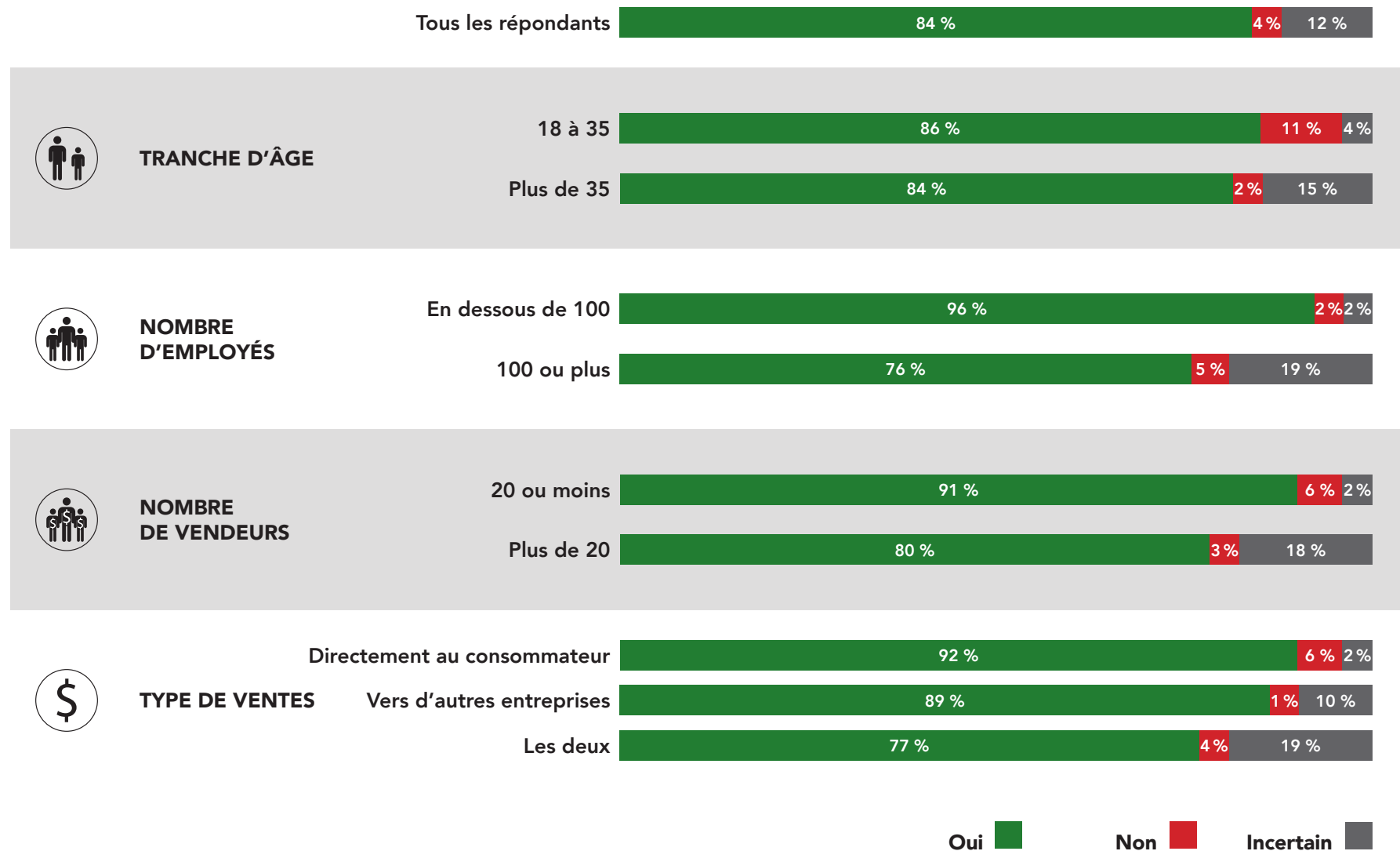
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... FAIRE LE SUIVI DES RENDEMENTS D'UN PRODUIT

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



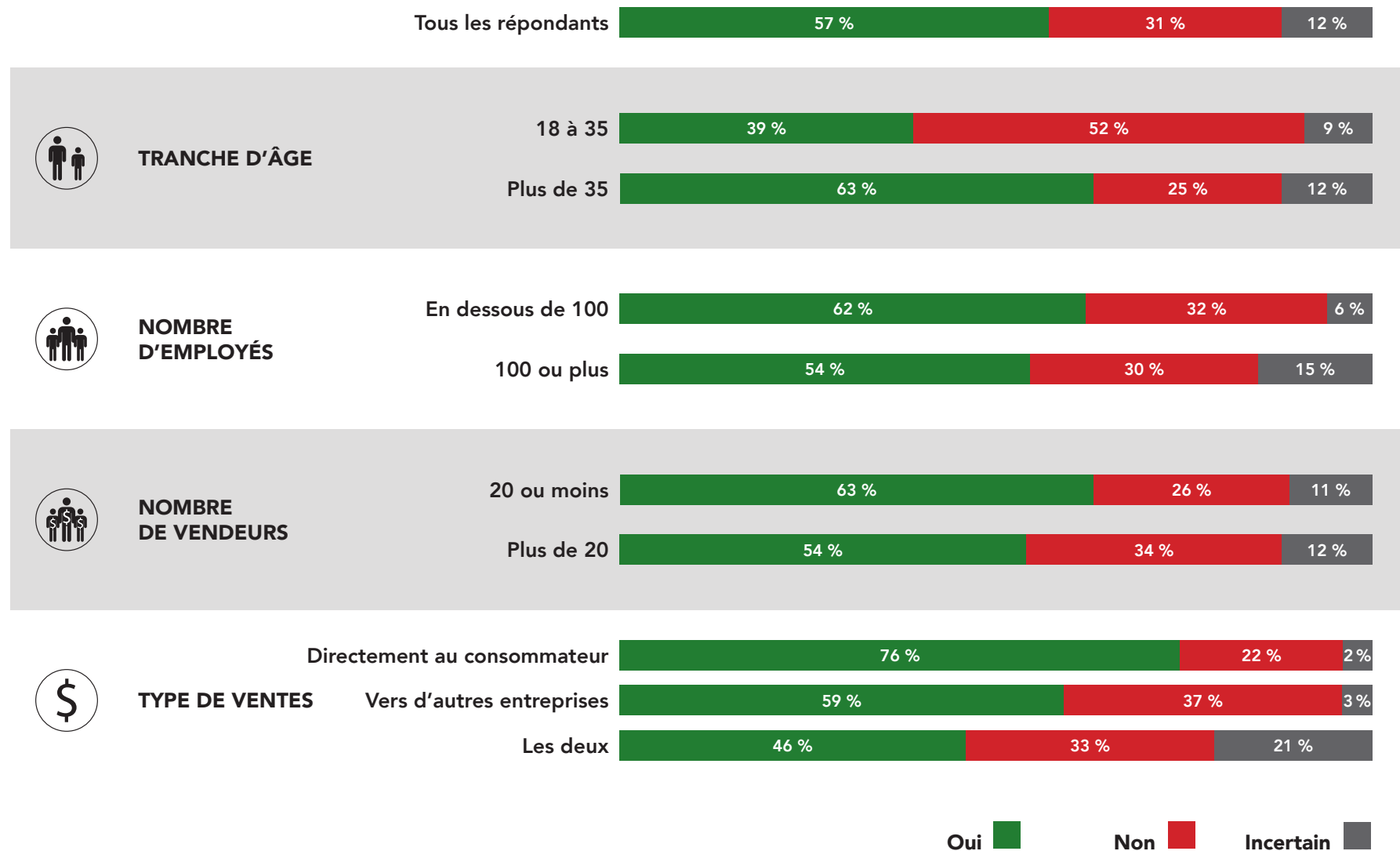
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... FAIRE LE SUIVI DE LA CONVERSION DES CLIENTS POTENTIELS

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



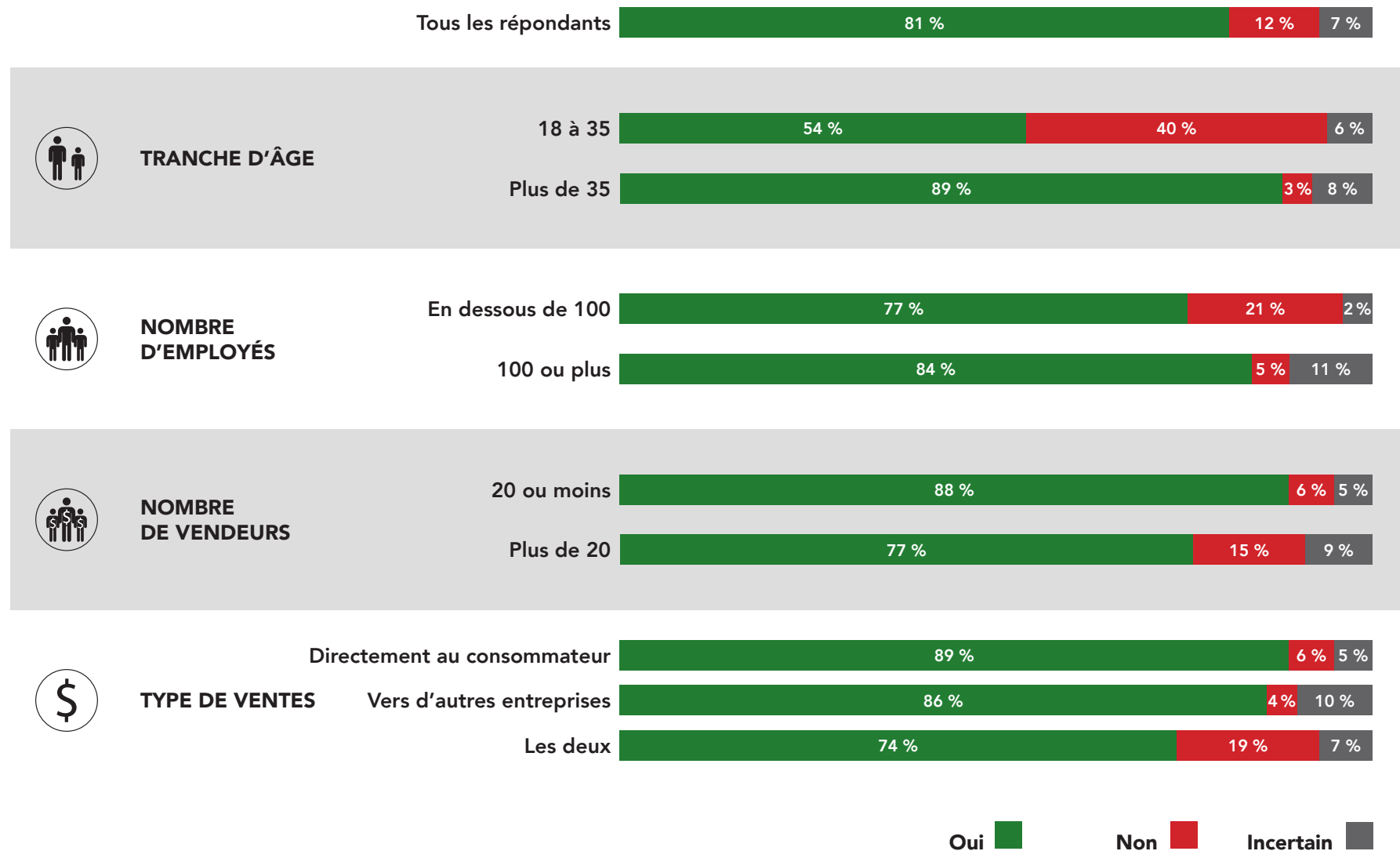
# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... FAIRE LE SUIVI DU PRIX D'ACHAT MOYEN

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



# UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE POUR... GÉNÉRER DES PERSPECTIVES POUR AMÉLIORER LE PROCESSUS DE VENTE

Est-ce que vous ou votre entreprise utilisez le logiciel de GRC ou d'outil de gestion d'entonnoir de vente pour l'une des raisons suivantes?



## PRINCIPAUX RÉSULTATS

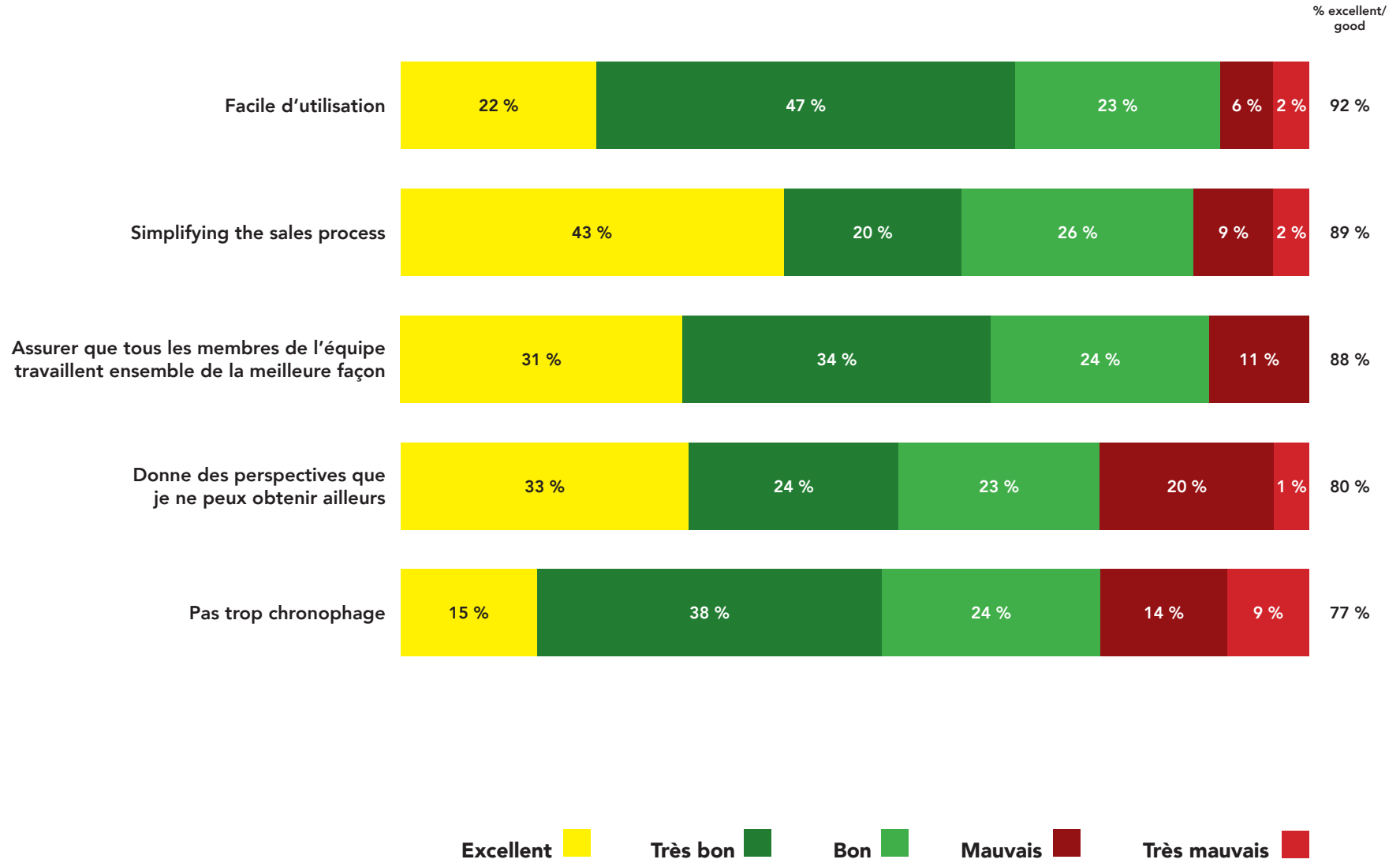
5. Les performances du logiciel qu'ils utilisent sur les attributs clés sont globalement très positives. Parmi les plus appréciés, on trouve la facilité d'utilisation du logiciel, la simplification du processus de vente et l'assurance que tous les membres de l'équipe travaillent ensemble.
6. 4 personnes sur 10 estiment que le logiciel qu'elles utilisent est « excellent » en ce qui concerne la simplification du processus de vente.
7. Le logiciel qu'elles utilisent est également très bien noté (77 %-80 % excellent/bon) pour ce qui est de donner des perspectives qu'elles ne peuvent obtenir nulle part ailleurs et de ne pas être une charge de travail trop lourde.
8. Parmi les utilisateurs quotidiens, 3 sur 4 passent moins de 3 heures par jour à utiliser le logiciel, et le quart restant y consacre plus de temps. Et 11 % des personnes disent qu'elles travaillent toujours dans le logiciel.
9. La plupart d'entre elles ont reçu une formation sur les logiciels utilisés par leur entreprise au moment de leur embauche ou lors de l'introduction d'un nouveau logiciel, et 8 sur 10 déclarent bénéficier d'une formation ou d'un soutien continu pour améliorer leurs compétences et leurs aptitudes.
10. Près de 9 personnes sur 10 disent que la formation qu'elles ont reçue sur le logiciel était et est efficace. Rares sont ceux qui pensent le contraire.





# RENDEMENT DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

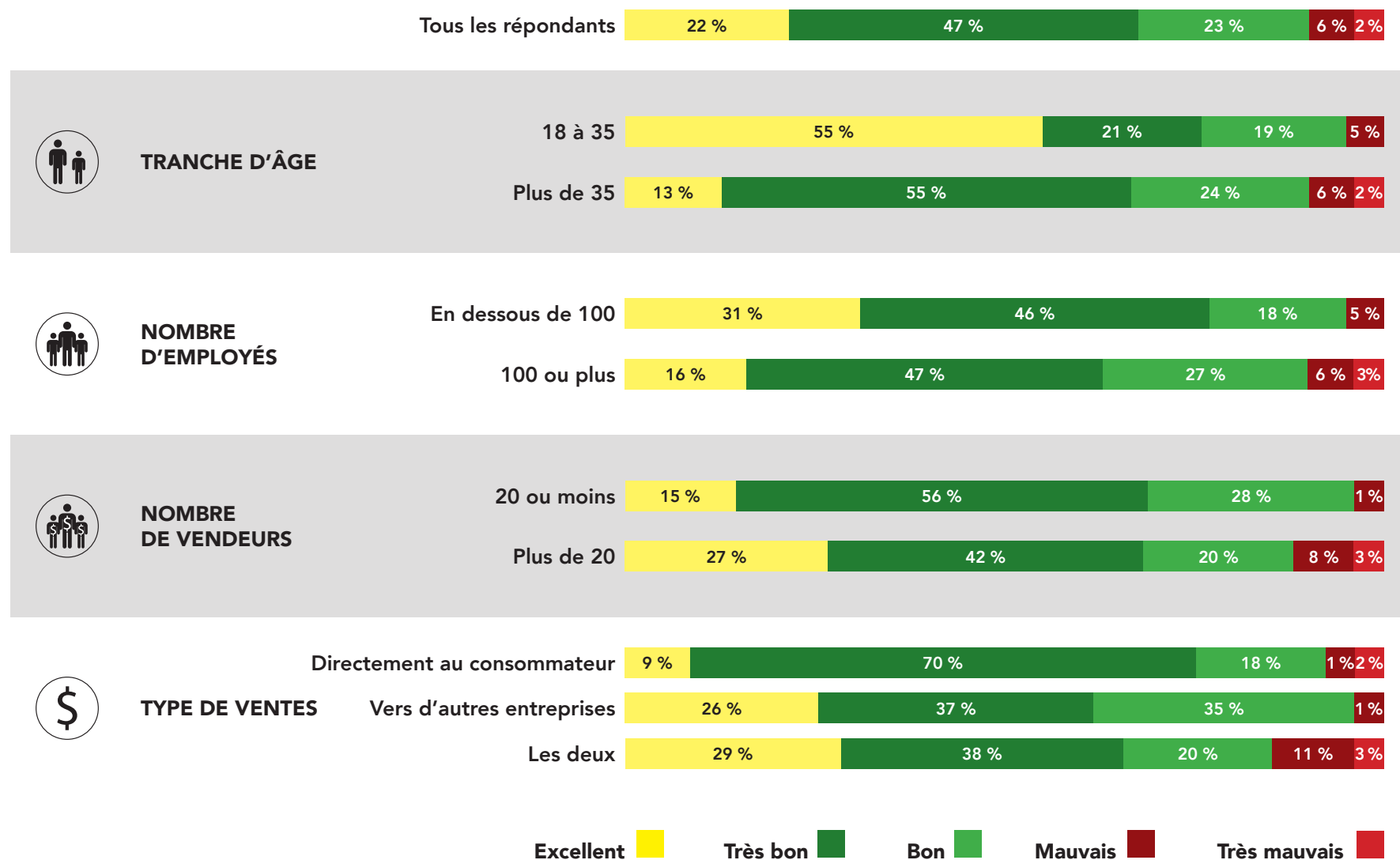
Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# RENDEMENT DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

## FACILE D'UTILISATION

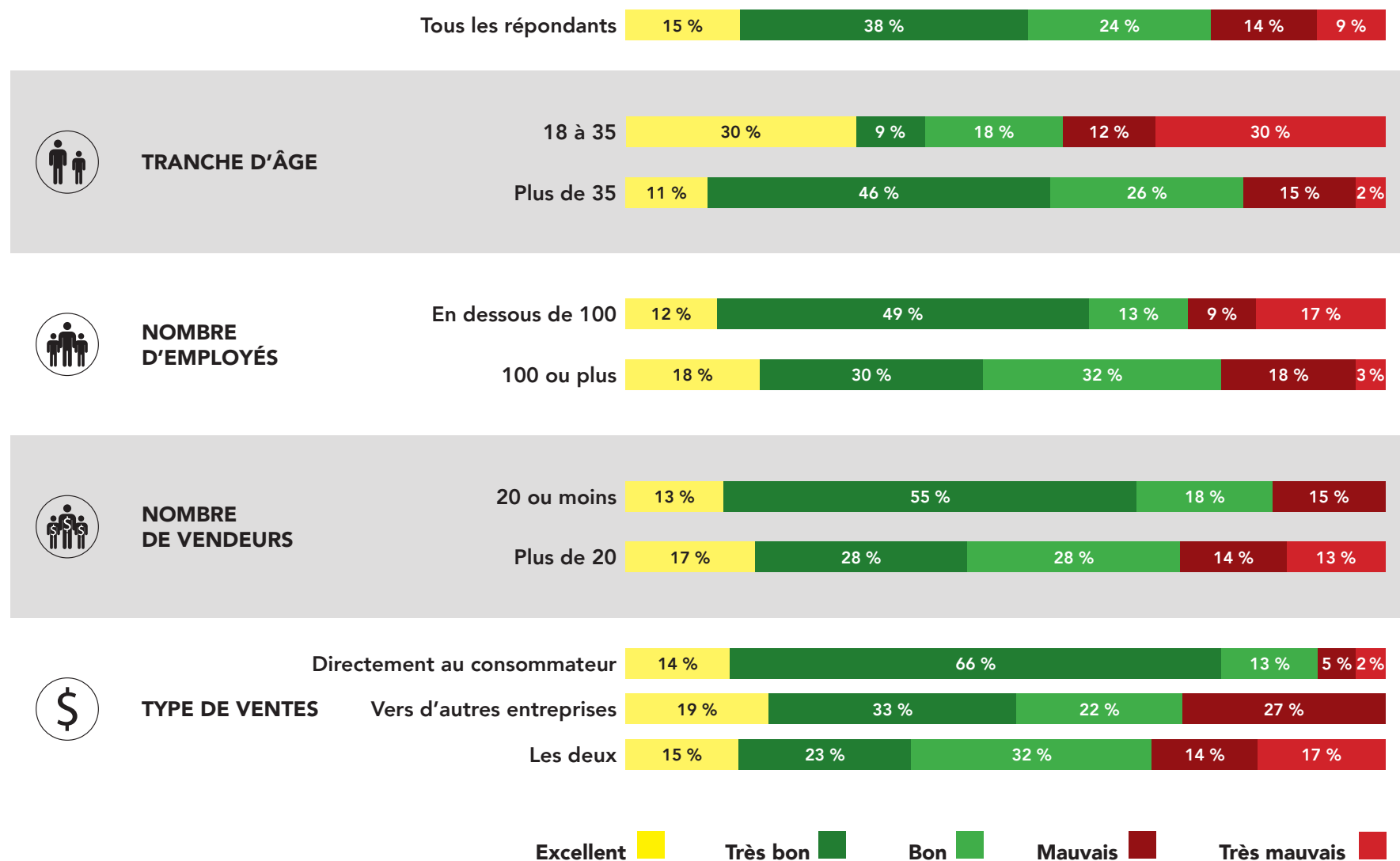
Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# PERFORMANCE DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

## NON CHRONOPHAGE

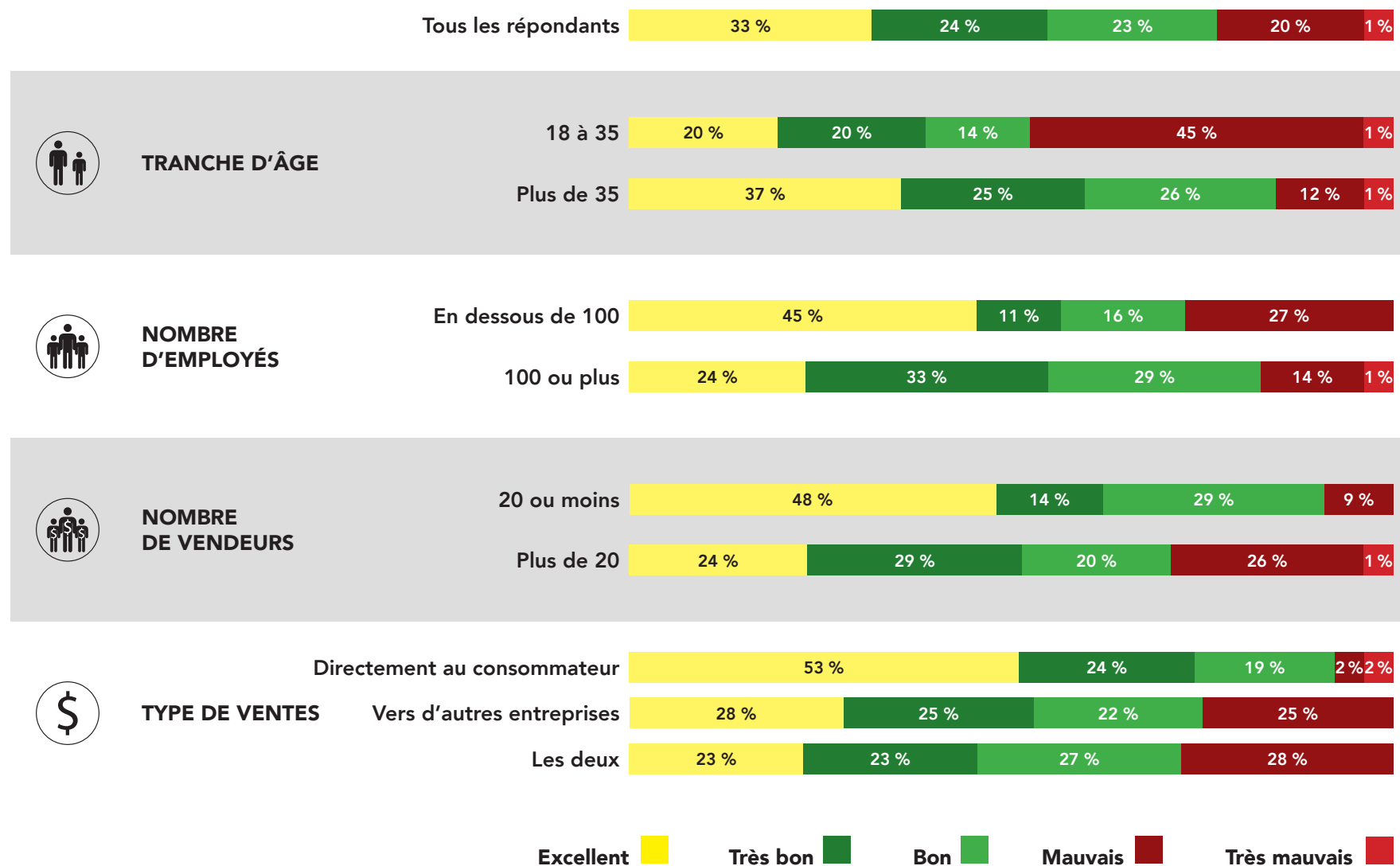
Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# ENDEMENT DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

## DONNER DES PERSPECTIVES QUE JE NE PEUX OBTENIR AILLEURS

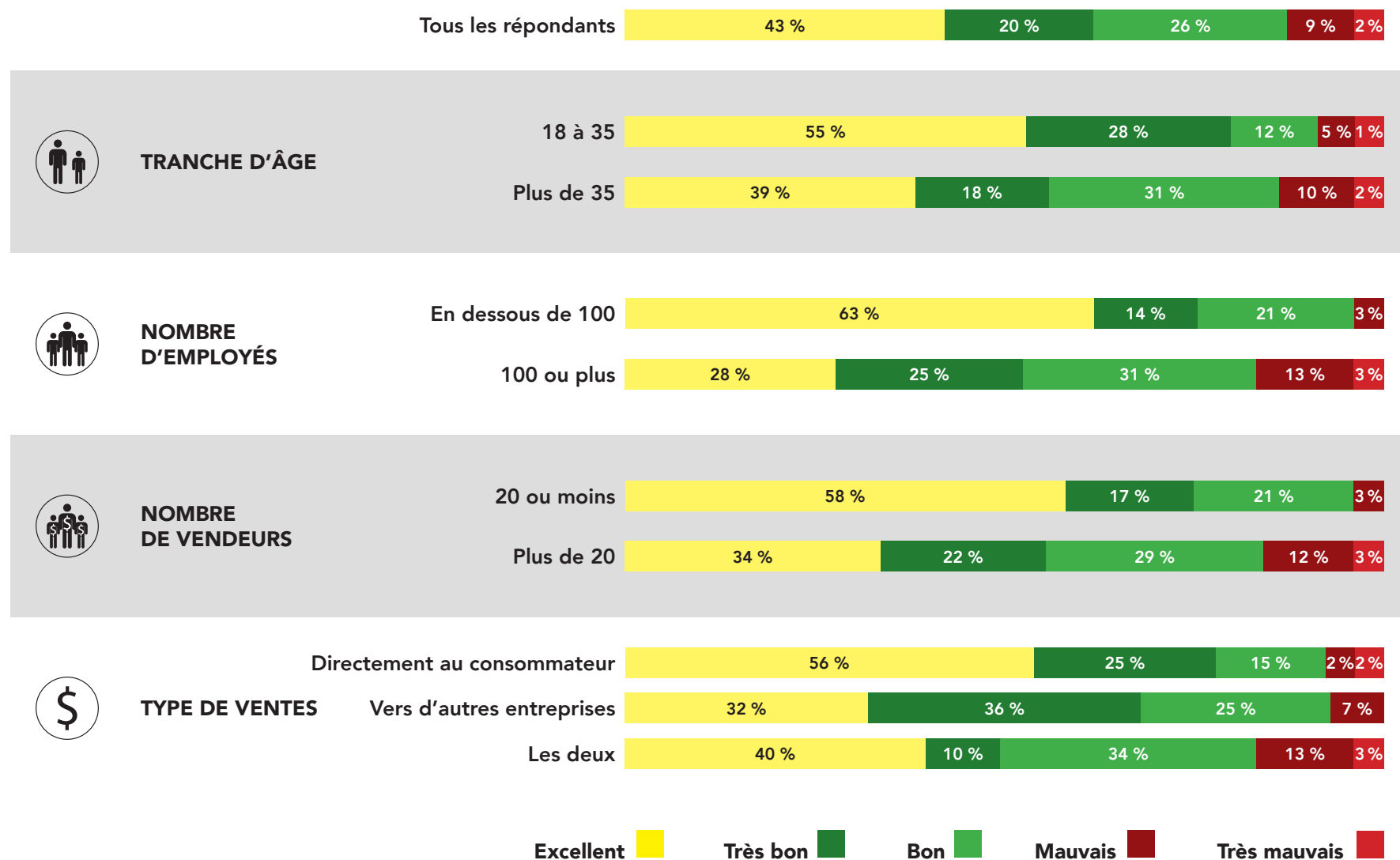
Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# PERFORMANCE D'UN LOGICIEL POUR DES ATTRIBUTS CLÉS

## SIMPLIFIER LE PROCESSUS DE VENTE

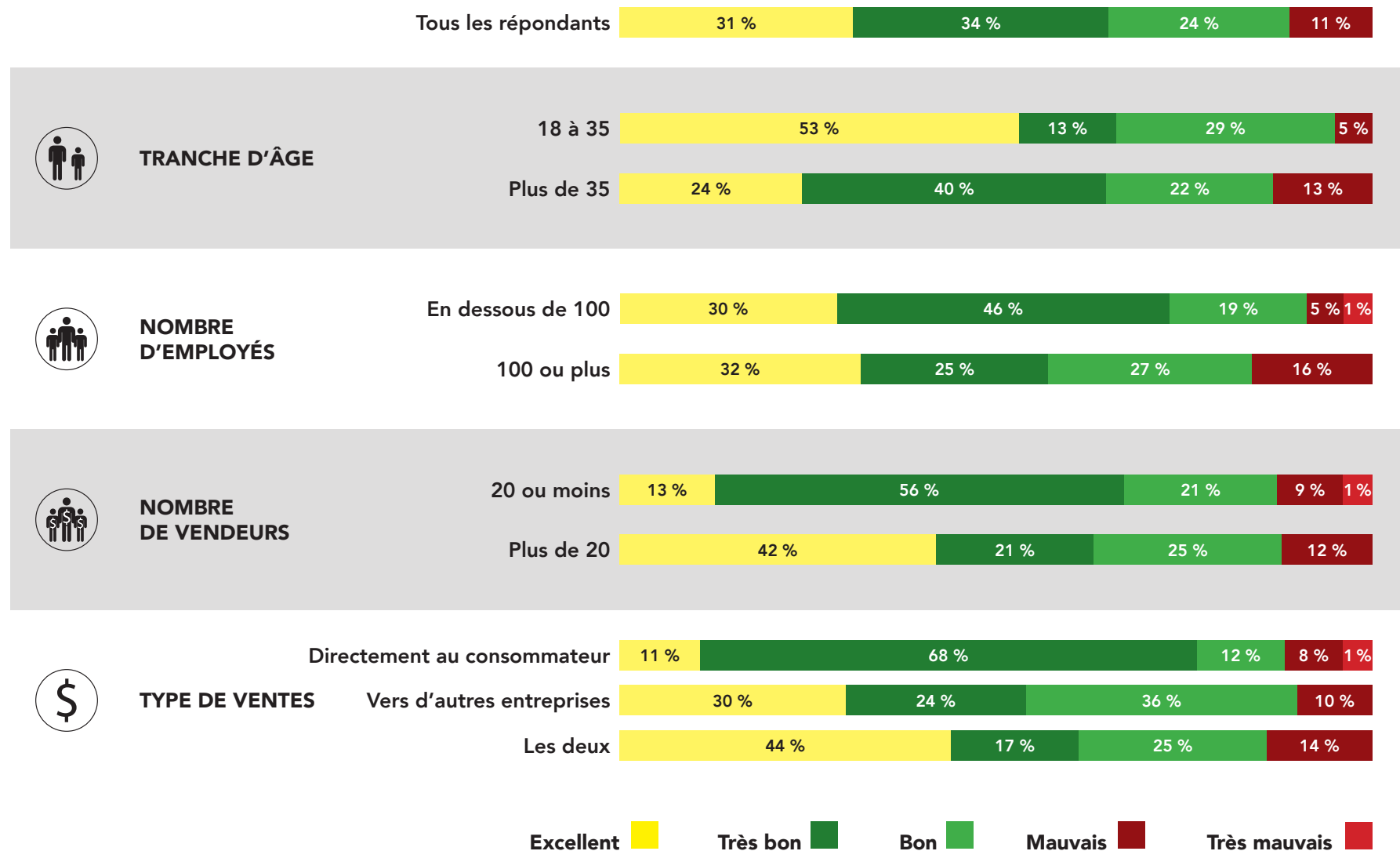
Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# RENDEMENT DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

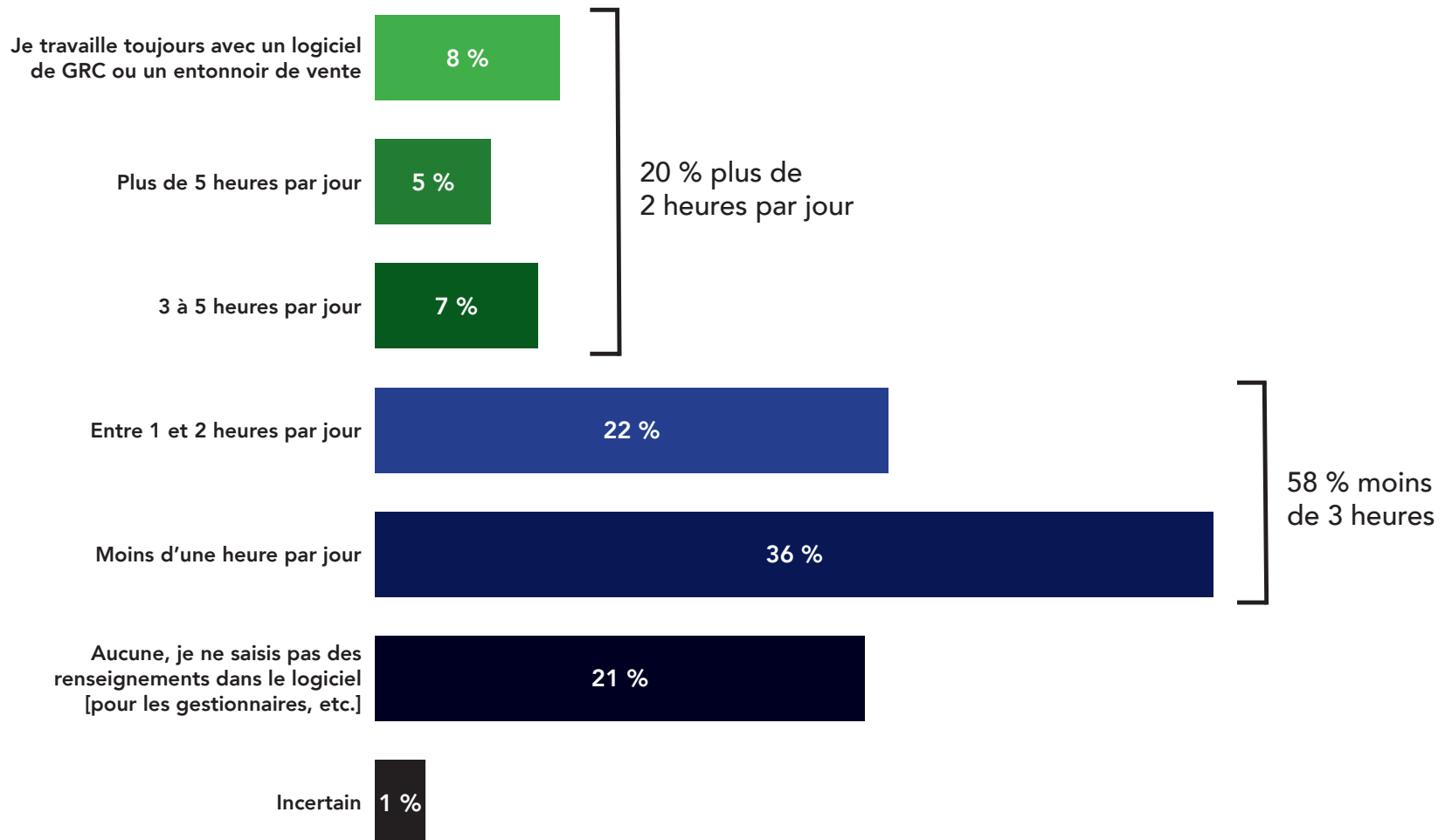
S'ASSURER QUE TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE TRAVAILLENT ENSEMBLE DE LA MEILLEURE FAÇON

Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?



# TEMPS QUOTIDIEN PASSÉ À L'UTILISATION DU LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

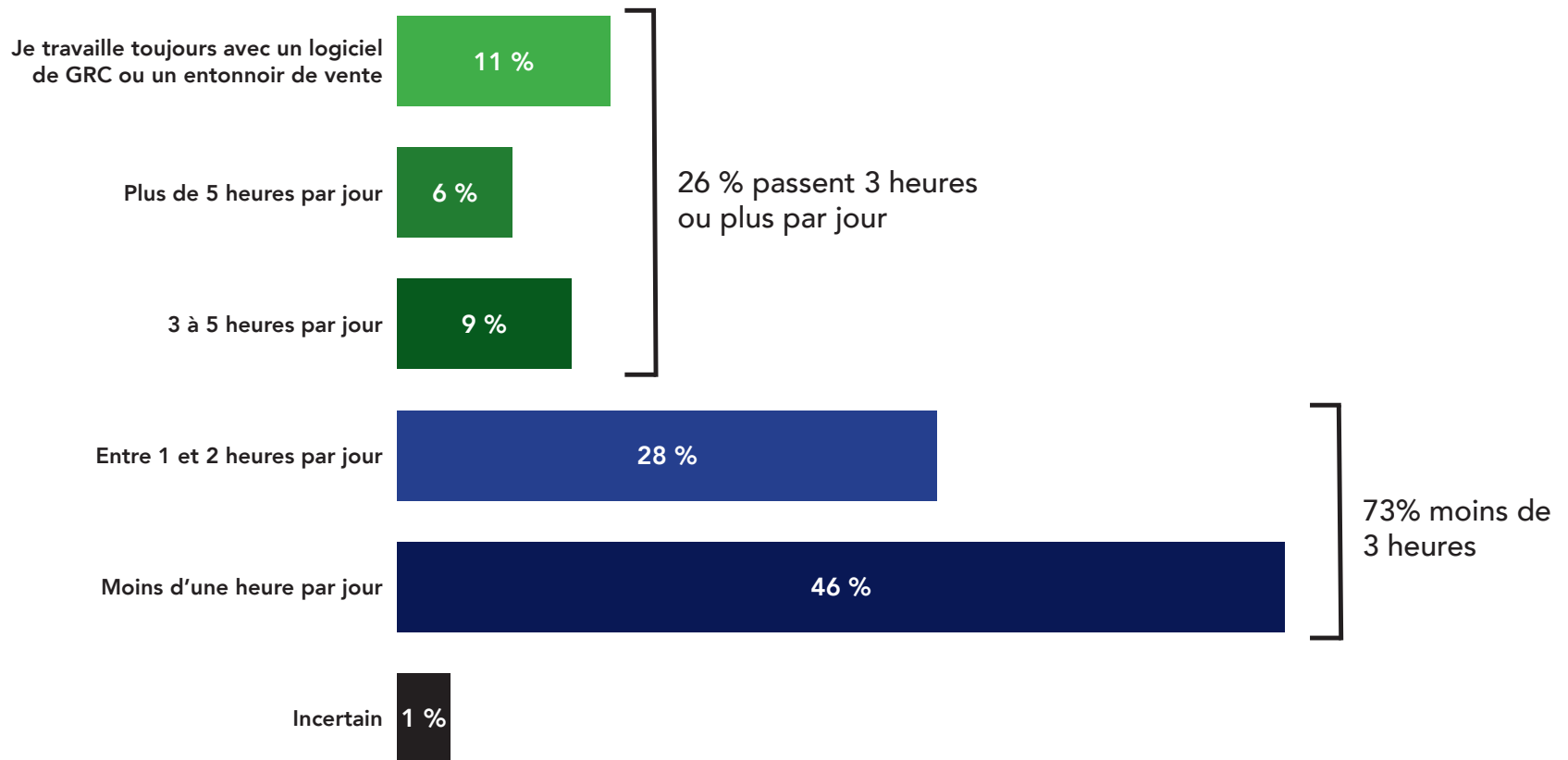
Combien de temps passez-vous à saisir des renseignements dans le logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente?



# TEMPS QUOTIDIEN PASSÉ À UTILISER UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

## CEUX QUI UTILISENT UN LOGICIEL QUOTIDIENNEMENT

Combien de temps passez-vous à saisir des renseignements dans le logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente?  
[Ceux qui utilisent les logiciels quotidiennement]

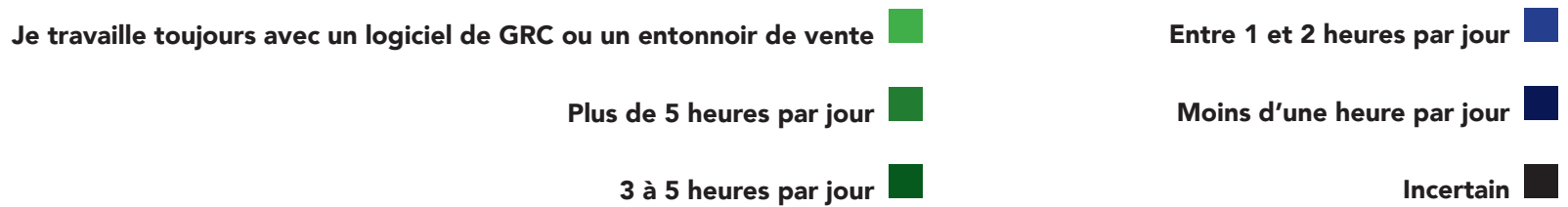
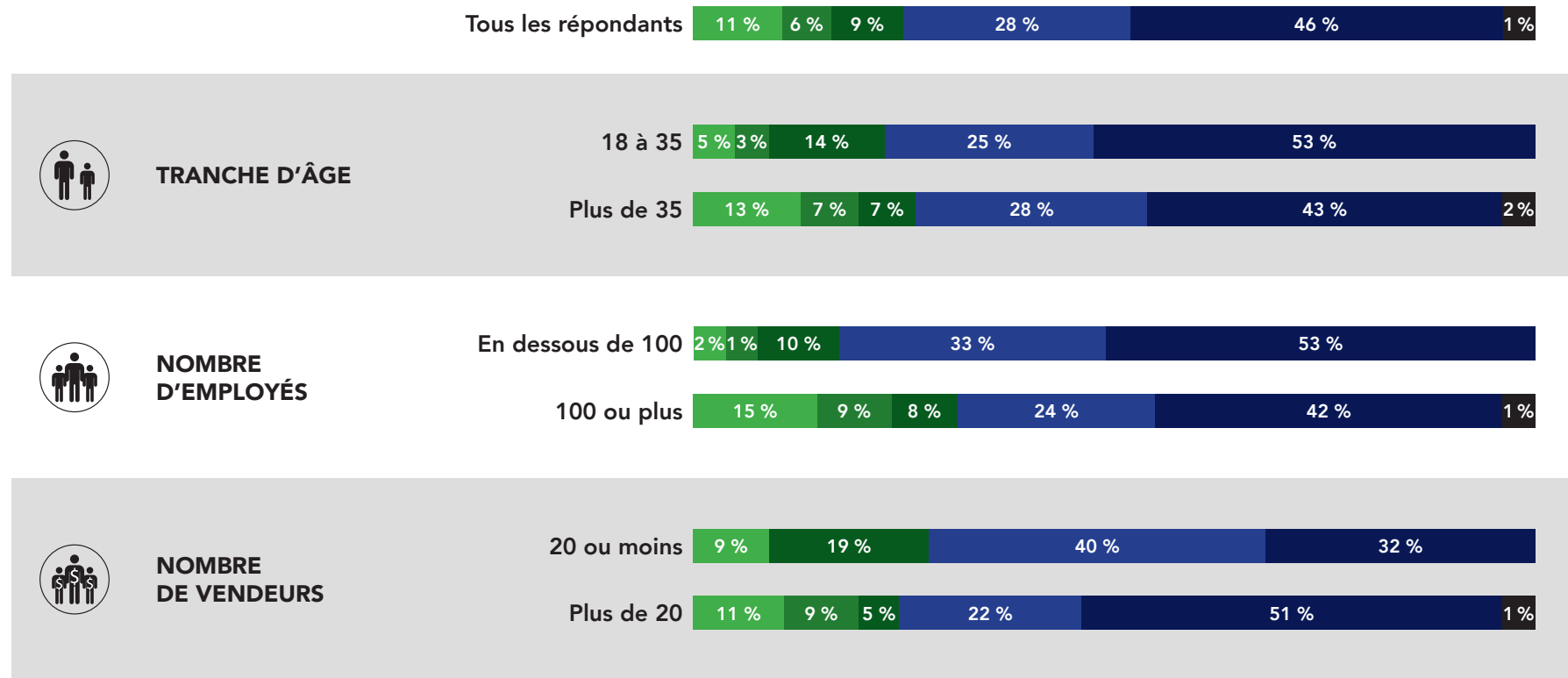




# TEMPS QUOTIDIEN PASSÉ À UTILISER UN LOGICIEL DE GESTION D'ENTONNOIR DE VENTE

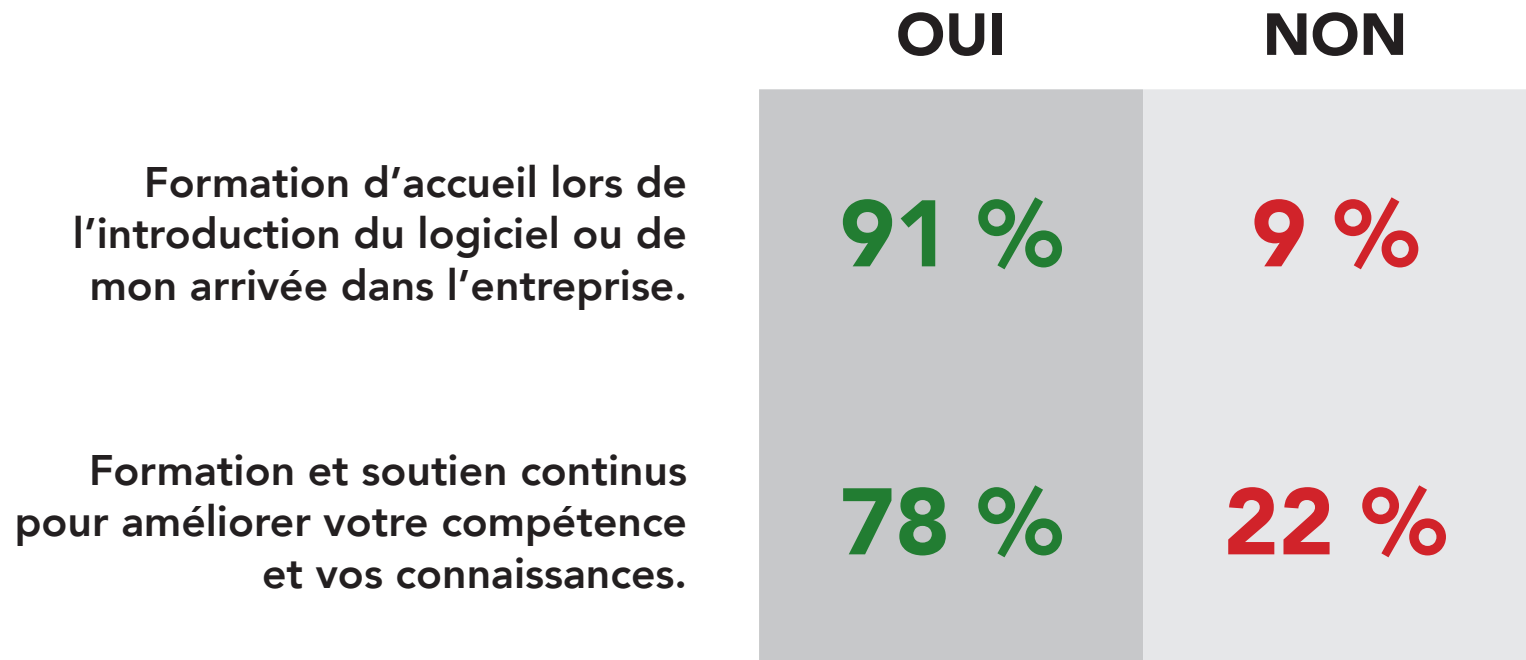
## CEUX QUI UTILISENT UN LOGICIEL QUOTIDIENNEMENT

Combien de temps passez-vous à saisir des renseignements dans le logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente?  
[Ceux qui utilisent le logiciel quotidiennement]



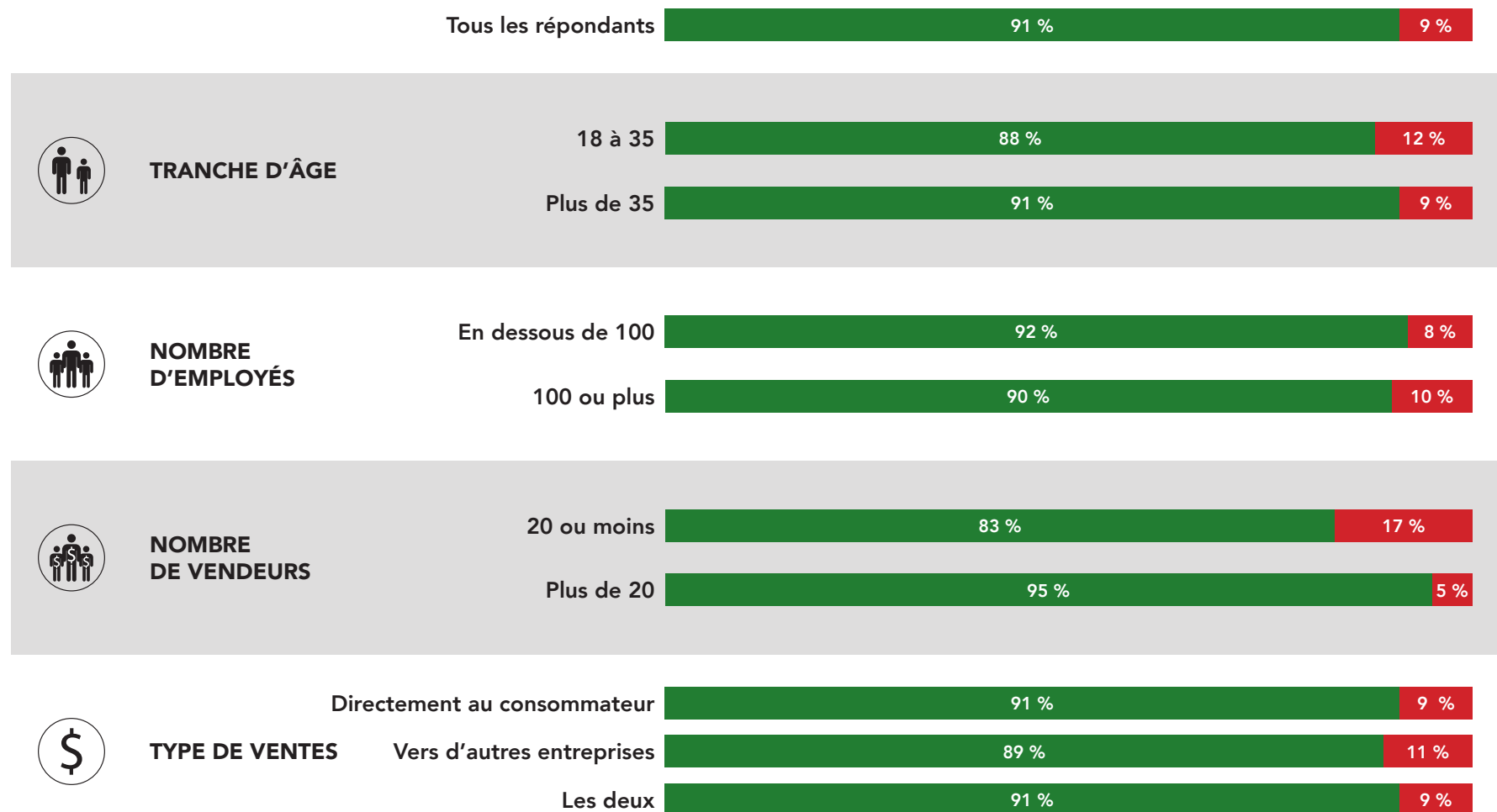
# ONT REÇU UNE FORMATION POUR LES ÉLÉMENTS SUIVANTS

Avez-vous reçu les types de formation suivants sur l'utilisation du logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente que vous utilisez actuellement?



# FORMATION D'ACCUEIL LORS DE L'INTRODUCTION DU LOGICIEL AU MOMENT DE MON EMBAUCHE DANS L'ENTREPRISE

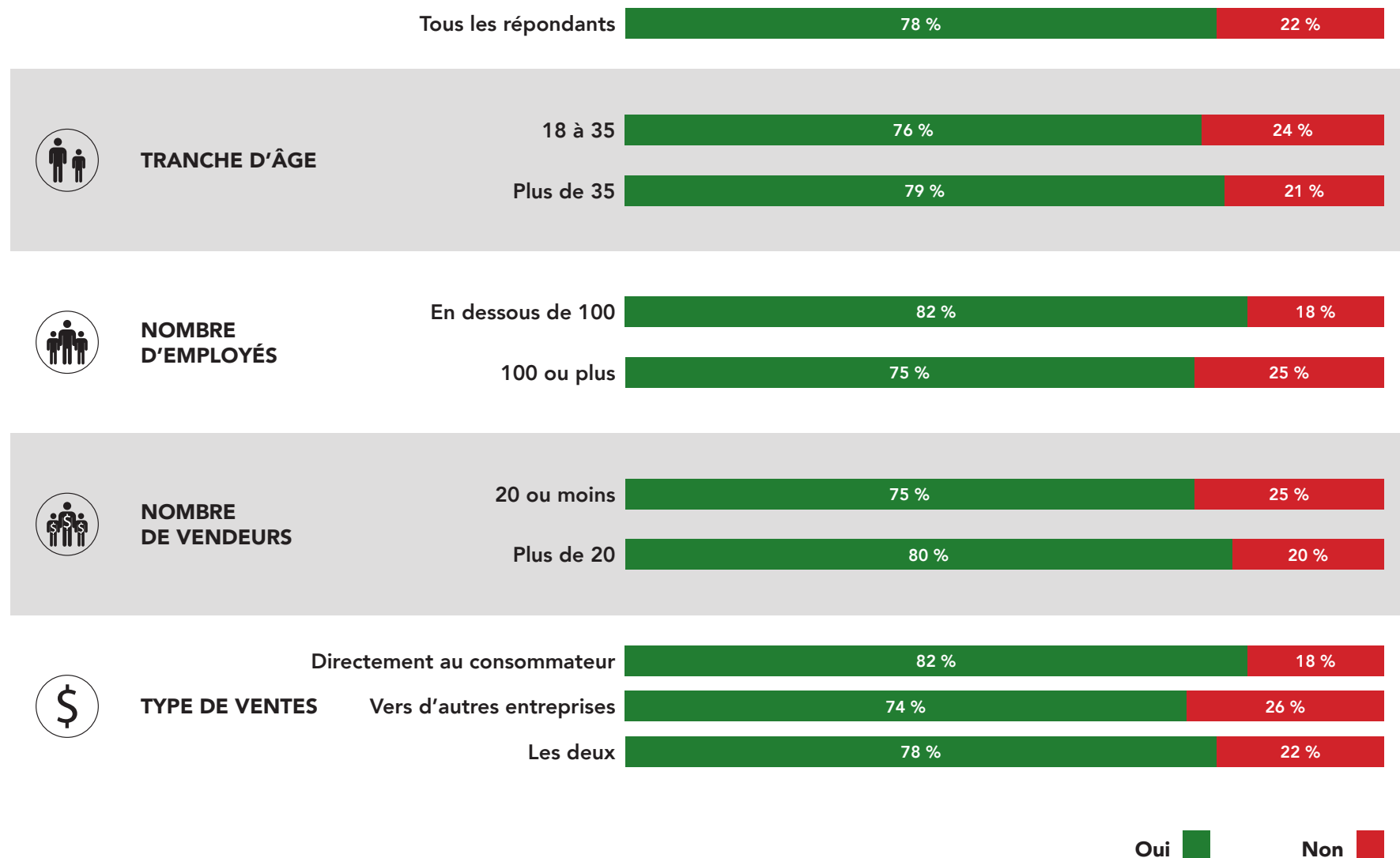
Avez-vous reçu les types de formation suivants sur l'utilisation du logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente que vous utilisez actuellement?



Oui ■ Non ■

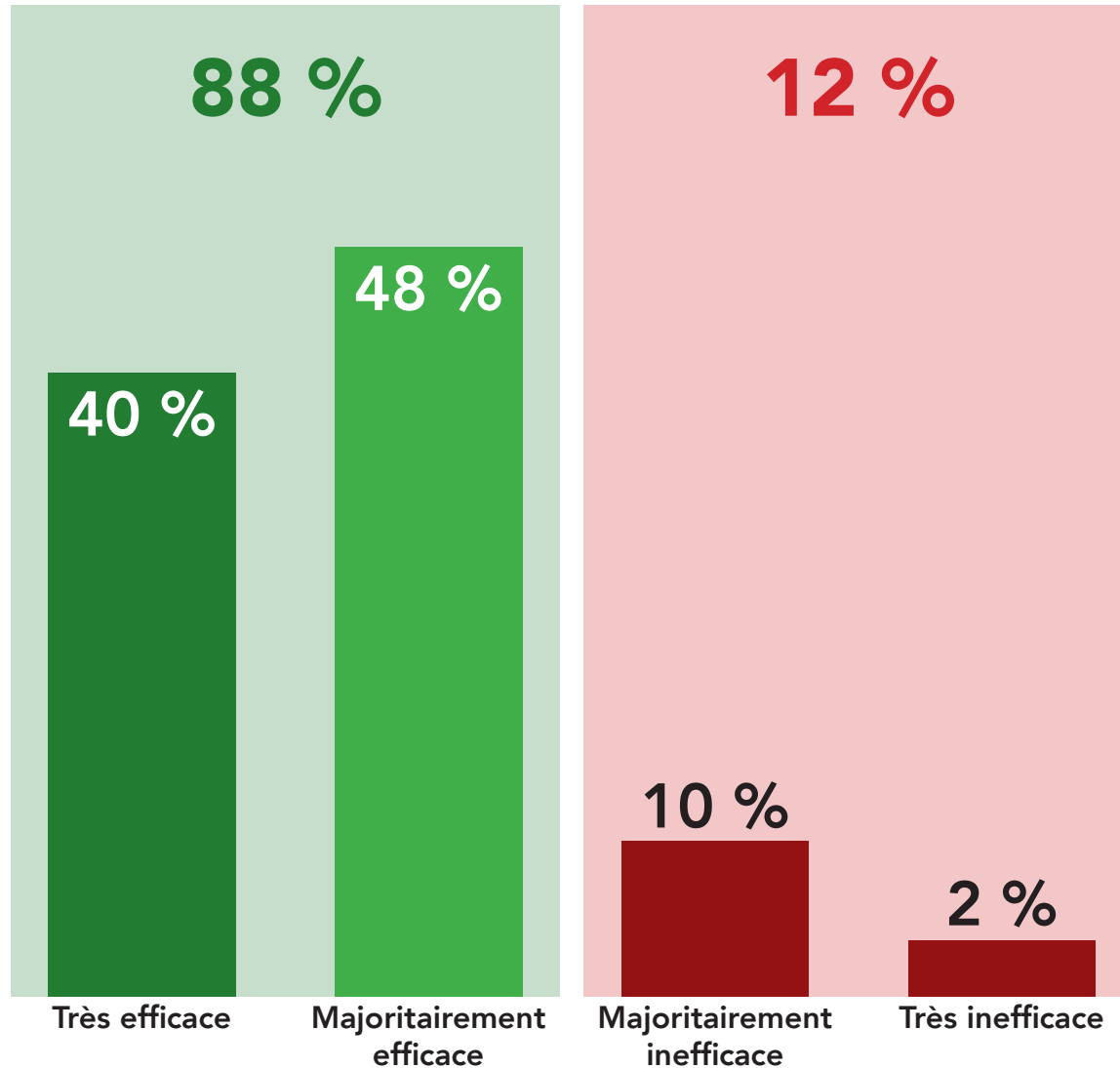
# FORMATION ET SOUTIEN CONTINUUS POUR AMÉLIORER VOTRE COMPÉTENCE ET VOS CONNAISSANCES

Avez-vous reçu les types de formation suivants sur l'utilisation du logiciel de GRC ou de gestion d'entonnoir de vente que vous utilisez actuellement?



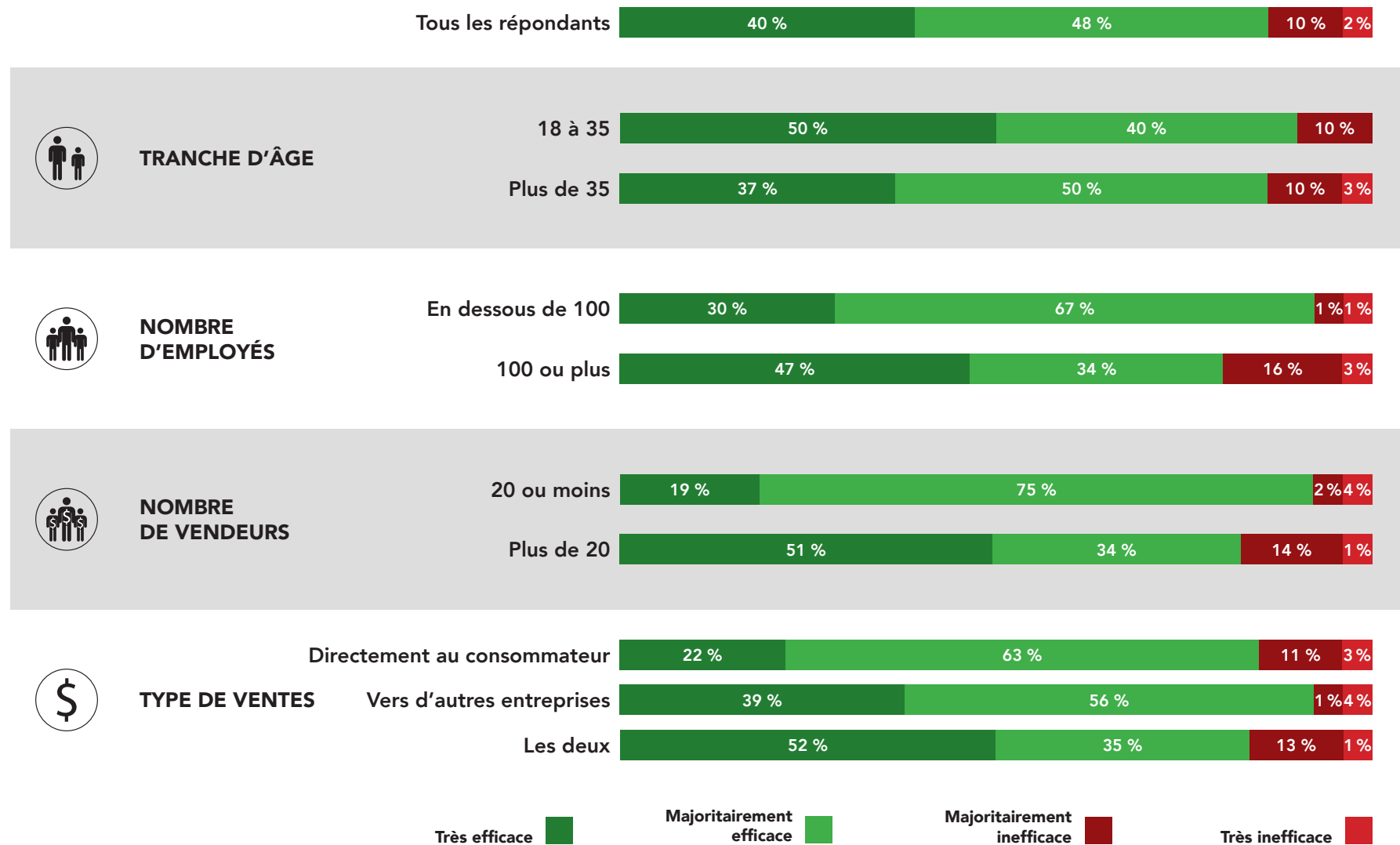
# EFFICACITÉ DE LA FORMATION

Quelle a été/est l'efficacité de la formation que vous avez reçue sur le logiciel?  
[Ceux qui ont reçu une formation]



# EFFICACITÉ DE LA FORMATION

Quelle a été/est l'efficacité de la formation que vous avez reçue sur le logiciel?  
[Ceux qui ont reçu une formation]





**RESPONSABLES DES  
PROFESSIONNELLS  
DE LA VENTE  
N=49**

## PRINCIPAUX RÉSULTATS

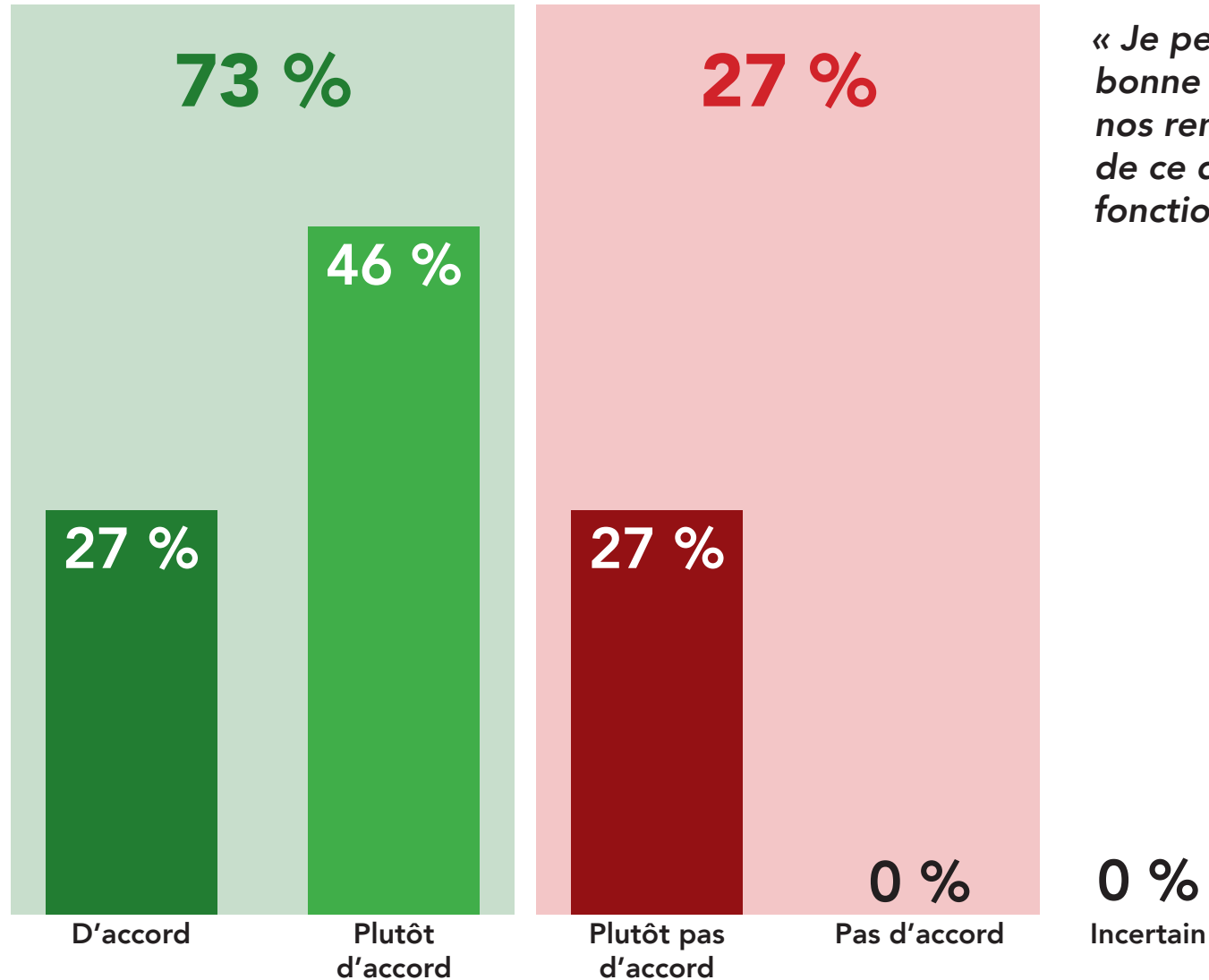
1. 3 responsables de professionnels de la vente sur 4 estiment avoir une bonne compréhension de leurs rendements de vente et de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour eux.
2. Les responsables des professionnels de la vente sont très majoritairement positifs quant aux performances du logiciel qu'ils utilisent sur tous les attributs testés. L'un des attributs les mieux notés est que le logiciel qu'ils utilisent donne à leur entreprise une vision claire de ses succès commerciaux.





### 3 PERSONNES SUR 4 ONT UNE BONNE COMPRÉHENSION DES RENDEMENTS DES VENTES ET DE CE QUI FONCTIONNE

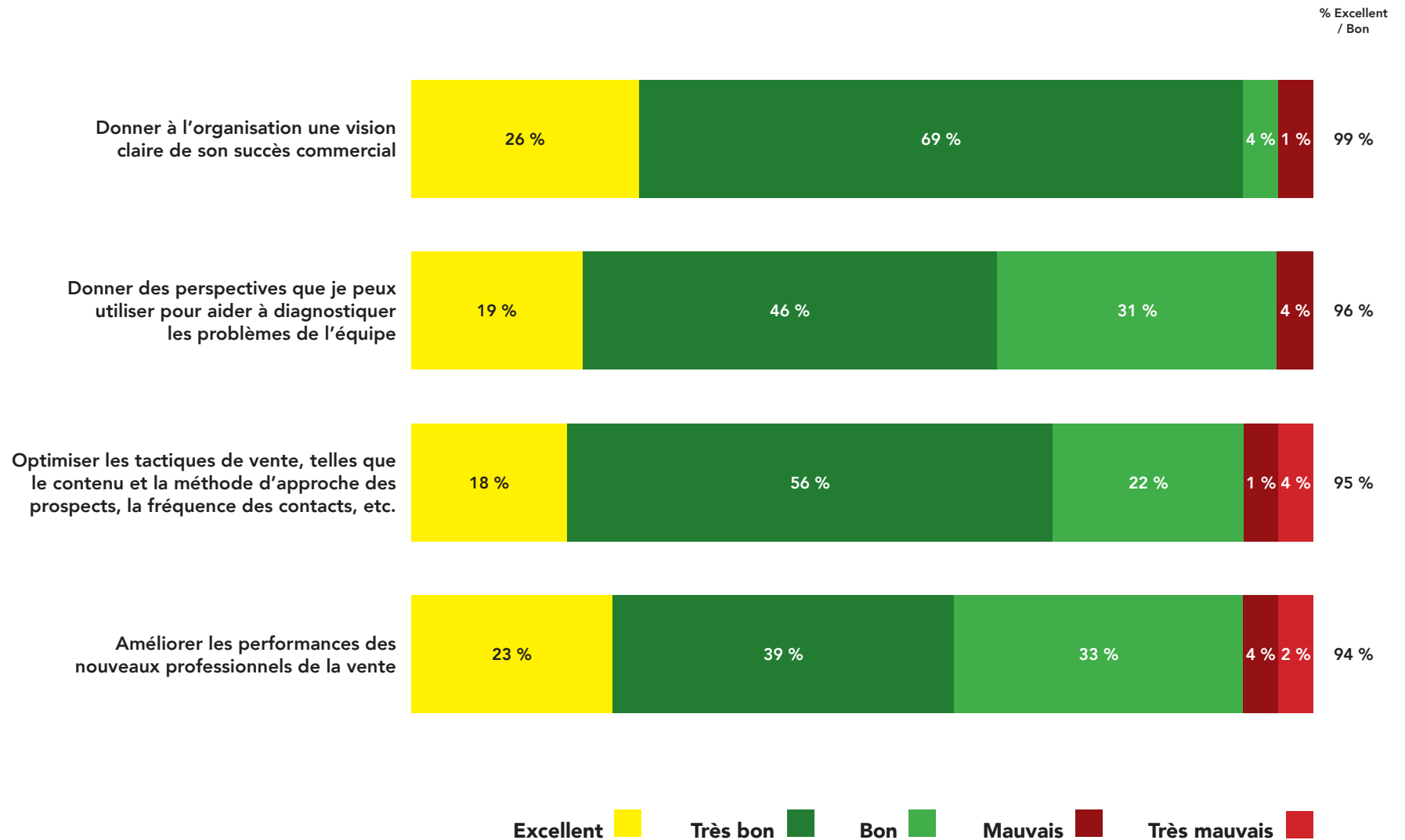
Êtes-vous d'accord ou non avec l'affirmation suivante : Je pense avoir une très bonne compréhension de nos rendements de vente, de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour nous.  
[Responsables des professionnels de la vente]



*« Je pense avoir une très bonne compréhension de nos rendements de vente, de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour nous. »*

# RENDEMENT DU LOGICIEL POUR LES ATTRIBUTS CLÉS

Comment évaluez-vous le logiciel pour chacun des attributs suivants?  
 [Responsables des professionnels de la vente]



A woman with long dark hair, wearing a white plaid shirt, is smiling warmly at a man whose back is to the camera. The man is wearing a yellow shirt. They are sitting at a light-colored wooden table with several sheets of paper and a blue pen. The background is a bright, out-of-focus office or meeting room.

# ENTRETIENS APPROFONDIS

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

1. Les entretiens approfondis apportent un élément de perspective supplémentaire sur les questions abordées dans l'enquête en ligne. Les professionnels de la vente ont identifié certains aspects positifs du rôle que les logiciels de vente et l'analyse des ventes peuvent jouer dans leur entreprise. Ils pensent également que la technologie continuera à jouer un rôle plus important dans le processus de vente.
2. Les postes de professionnels de la vente ne devraient pas être menacés par l'augmentation de l'utilisation de logiciels et de l'analyse des données et, au contraire, ils considèrent le logiciel de vente comme un outil utile pour répondre de manière efficace et rentable aux besoins de l'entreprise. Les professionnels de la vente s'attendent à ce que ceux qui n'utilisent pas les nouvelles technologies et les logiciels prennent du retard.
3. Les interactions en face à face et la touche personnelle des vendeurs lorsqu'ils travaillent avec des clients sont considérées comme irremplaçables, quelle que soit l'augmentation de l'utilisation des logiciels à l'avenir. Les logiciels offrent toutefois la possibilité d'être plus stratégique dans l'utilisation des réunions en personne comme outil de vente.
4. Il existe un certain nombre d'obstacles à l'utilisation efficace des logiciels de vente et de l'analyse des données, notamment les anciens logiciels, les processus propres à l'entreprise, le manque de compétences dans l'analyse des données générées, l'accent mis sur la collecte et la saisie des données plutôt que sur leur analyse, et la perception que les données ne contribuent pas à améliorer le processus de vente.
5. Pour les entreprises, le coût du logiciel et de sa mise en oeuvre constitue un obstacle majeur.
6. Bien que peu d'entreprises offrent une formation continue sur les logiciels et l'analyse des données, les entreprises sont très favorables à une formation supplémentaire dispensée par des fournisseurs et des sources indépendantes. Par conséquent, les professionnels de la vente estiment que la mise en oeuvre d'un nouveau logiciel doit être progressive et accompagnée d'une formation initiale afin que le processus de vente ne soit pas pénalisé par la courbe d'apprentissage.
7. L'expérience de la pandémie a accéléré certains changements dans l'utilisation de la technologie en raison de la capacité limitée de mener des processus de vente en personne et de l'accès à distance aux programmes.

# UTILISATION ACTUELLE DE LOGICIELS DE VENTE ET D'ANALYSE DE DONNÉES

1. Dans l'ensemble du secteur, les logiciels de vente sont principalement utilisés pour gérer les renseignements et les points de contact des clients et des clients éventuels, ainsi que pour le marketing et la génération de pistes, et pour le suivi et la saisie des activités des professionnels de la vente. L'analyse des données, y compris les prévisions, la prédiction des tendances et le réapprovisionnement des stocks, sont des activités moins courantes.
2. L'utilisation des logiciels de vente pour la saisie des données et de renseignements est assez courante parmi les utilisateurs, mais leur utilisation pour des analyses plus poussées est moins répandue. Certains n'utilisent pas systématiquement le logiciel, même s'il est disponible auprès d'une entreprise, ce qui peut conduire à des évaluations inexactes des rendements de vente.

## Citations clés :

« Je perds ~30 % de ma journée à utiliser ce logiciel, ce qui pourrait valoir la peine si nous saisissions et utilisions les renseignements. »

*« Ils commencent à réaliser qu'il y a beaucoup d'opportunités là [logiciel d'analyse de données] et je trouve juste que nous perdons beaucoup de temps à faire des allers-retours parce que les renseignements nécessaires pour le commercial et pour le bureau sont situés quelque part. »*

*« Nous sommes une entreprise très vieille école. Nous existons depuis soixante-quinze ans et notre technologie n'a pas vraiment changé. Nous utilisons un système basé sur Linux. C'est très simple. C'est beaucoup de travail manuel. Vous devez aller chercher les renseignements et ensuite créer vos propres formules pour analyser ces données. »*



# LACUNES ET INSUFFISANCES

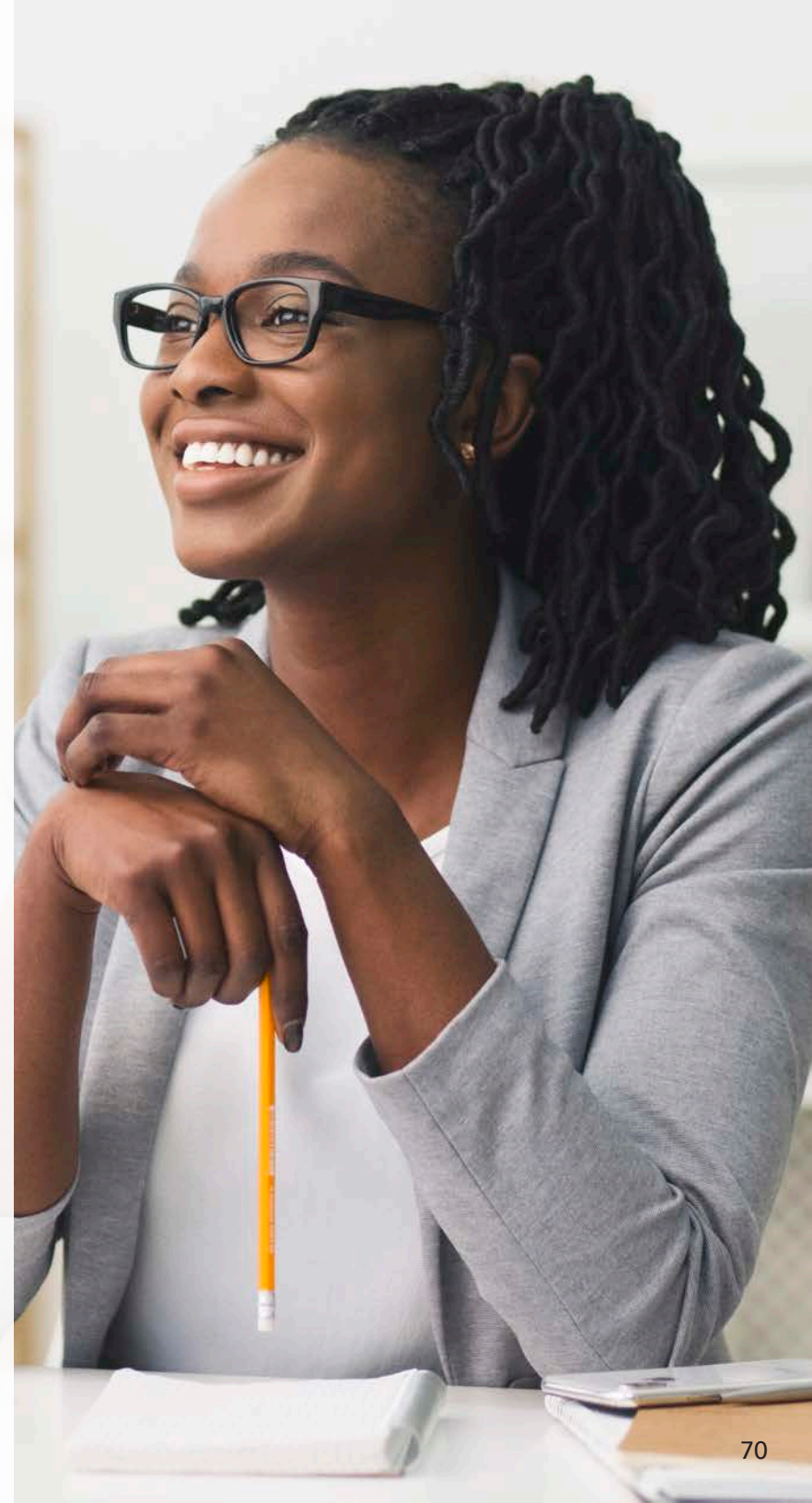
1. Les lacunes des logiciels de vente actuels et des programmes utilisés peuvent inclure des fonctions mal configurées, comme la messagerie électronique dans le logiciel, la mise en place de rappels de tâches, ainsi que des capacités d'intégration limitées avec d'autres programmes. Les autres problèmes soulevés concernent les professionnels de la vente qui n'utilisent pas toujours le logiciel de manière cohérente pour suivre les données dans le système, et la manière dont les renseignements sont saisis dans les systèmes, car elle n'est pas cohérente d'une personne à l'autre et entre les entreprises.
2. Un autre défi est que les anciens logiciels utilisés par certaines entreprises ne s'intègrent pas toujours bien avec le logiciel de vente vers lequel une entreprise veut passer, ce qui entraîne des erreurs de données et une perte potentielle de renseignements.

## Citations clés :

*« Je devrais pouvoir l'envoyer directement par courriel parce que je l'ai créé dans ce programme, qui dispose d'une messagerie électronique. Alors pourquoi dois-je ouvrir un document, l'enregistrer au format PDF sur mon bureau, puis le télécharger de la même manière? »*

*« Cela varie selon le compte. Cela dépend de la façon dont le compte rapporte les renseignements. Il n'y a donc pas vraiment de méthode standard. »*

*« Nous devons être en mesure de regarder les rendements afin que ce ne soit pas seulement vous qui communiquez les renseignements; je devrais être en mesure de faire le suivi de mes statistiques. »*



# PRÉOCCUPATIONS

1. L'augmentation de l'utilisation des logiciels de vente ne devrait pas menacer les emplois des professionnels de la vente, mais on craint qu'elle n'ait un impact sur les emplois des personnes occupant des fonctions administratives, car de plus en plus de renseignements sont stockés dans les programmes.
2. Les professionnels de la vente constatent une tendance à permettre aux clients de certains secteurs d'activité d'effectuer leurs achats en ligne, ce qui leur laisse plus de temps à consacrer aux besoins de clients plus importants. À l'inverse, l'automatisation du processus fait disparaître la touche personnelle qui différencie une entreprise des autres.
3. Lorsqu'on envisage d'utiliser un logiciel de vente pour étoffer les évaluations de rendement, on s'inquiète de mettre trop l'accent sur les chiffres sans tenir compte des vendeurs individuels et d'autres paramètres personnels. Dans certains cas, les données des évaluations ne sont pas non plus interprétées correctement. Une formation adéquate et continue à l'utilisation de ces programmes et à l'analyse des données générées est indispensable.
4. Si l'on considère les obstacles à la mise en oeuvre d'un logiciel de vente, l'impact financier est une préoccupation majeure, surtout pour les petites entreprises. Certaines entreprises font des compromis et peuvent utiliser la version gratuite du logiciel, mais cela signifie bien sûr qu'un nombre limité de fonctionnalités sont disponibles.

## Citations clés :

*« Je pense que du point de vue de l'entreprise, cela va réduire la main-d'oeuvre dont elle a besoin pour gérer les clients à faible volume que j'aurai, ce qui libérera tout le monde pour s'occuper des plus grosses commandes ou des plus gros clients. »*

*« Je vois les avantages [de la collecte de données dans les logiciels de vente], mais pour moi, ce ne sont que des mesures que quelqu'un d'autre doit examiner. Disons-le ainsi, cela ne reflète pas l'état actuel, mais plutôt ce qu'est l'état attendu. »*

*« Certaines personnes sont encore de la vieille école et préfèrent parler à une personne plutôt que d'aller sur le site Web, ou de clavarder ou tout ce qui relève de la technologie. »*

# L'UTILISATION DE LOGICIELS POUR OPTIMISER LE CYCLE DE VENTE

1. La confiance dans l'utilisation d'un logiciel de vente va de ceux qui utilisent ses capacités au strict minimum - la quantité nécessaire pour faire leur travail - à ceux qui sont prêts et ouverts à continuer à apprendre et à développer leurs compétences. Les utilisateurs assidus admettent que les logiciels de vente facilitent leur travail et leur permettent d'optimiser les rendements commerciaux et de prendre des décisions éclairées.
2. On estime que ceux qui ne s'adaptent pas à la technologie et aux logiciels ne réussiront pas à l'avenir et sont appelés à prendre du retard, tandis que ceux qui le font continueront à apprendre et à se développer.

## Citations clés :

« La technologie peut rendre cela plus facile pour quelqu'un comme moi qui n'a pas une tonne de compétences en matière d'analyse et de formules, s'il existe une solution qui peut le faire pour moi avec une relative facilité. »

« Je pense que si vous n'êtes pas enclin à mettre en oeuvre l'analyse des données et l'utilisation de la technologie au sein de votre entreprise, alors vous allez être de plus en plus mis à l'écart. »





# INTÉRÊT POUR LA FORMATION ET/OU LES CERTIFICATIONS

1. La formation sur les logiciels de vente est courante lors de l'entrée dans la profession de vendeur et lors de l'embauche dans une nouvelle entreprise. La formation continue et les possibilités de formation supplémentaire et facultative sont plus limitées. La formation offerte au sein des entreprises est considérée comme importante pour apprendre les spécificités des logiciels adaptés à l'emploi ou à l'industrie, et la formation dispensée par une source ou un fournisseur indépendant est tout aussi importante pour acquérir une connaissance plus générale et/ou plus approfondie de ces logiciels.

## Citations clés :

« Je pense que j'ai encore beaucoup à apprendre, et c'était une question de temps, et je veux dire, il y a certainement des choses que je ne connais pas bien ou pour lesquelles je ne suis pas formé non plus. »

« Mon entreprise nous a formés sur [l'outil] et je pense qu'il aurait peut-être été plus bénéfique que le fournisseur nous forme, juste pour que vous sachiez, ils ont des points spécifiques ou des points que peut-être l'entreprise a omis de prendre en compte. Dans l'ensemble, leurs connaissances seraient meilleures. »

« Il n'y a rien de réglementé, mais il y a des programmes pour encourager les employés à obtenir une formation et un développement professionnels. »

