



Avec Act!, aller simple pour la réussite pour un expert du voyage

Spécialiste du voyage de groupes à la hauteur de sa réputation, **Rayburn Tours** détient la **solution de l'organisation facile** des voyages pour écoles, clubs et sociétés. Ces professionnels du tourisme ont fait décoller leurs activités en passant par Act! pour **révolutionner** leur système de demande d'information et de réservation.

rayburntours

Depuis une cinquantaine d'années, Rayburn Tours organise des voyages pour un grand nombre d'écoles et de groupes d'adultes. Pour pouvoir apporter l'attention minutieuse qui fait la satisfaction des clients fidèles, la compagnie fait en sorte que tous ses systèmes de back office respectent des normes de qualité supérieures.

Avec des notes client qui tournent autour de **4,7/5**, on peut dire que Rayburn s'y connaît en service client. Pourtant, le Directeur commercial Jamie Boyden avoue que certains progrès ont été nécessaires: « Notre système informatique était un peu à la traîne et, [quand le moment est venu de tout moderniser], **nous avons tout de suite été attirés par le CRM.** »

Il s'agissait pour Rayburn d'identifier rapidement un système qui permette de suivre et partager efficacement les informations client clés, de manière à bien gérer les demandes existantes et à prendre en charge toujours plus de réservations.

Un partenariat gagnant

Un appel d'offres a été lancé pour le projet et beaucoup de fournisseurs potentiels avaient une préférence pour Act!, en raison de **sa fonctionnalité bien pensée**, mais surtout parce que c'était un logiciel qui avait déjà fait ses preuves.

« Avec une expérience de **50 ans** dans le secteur, nous savons qu'un service de qualité est primordial. Depuis Act!, nous avons remarqué une différence au niveau de notre performance globale et de notre manière d'offrir des services à la clientèle. Act! est une solution **rapide, rusée et économique** qui a **complètement boosté** notre productivité. »

Jamie Boyden

Directeur commercial chez Rayburn Tours

Analyse détaillée des activités

Deux ans se sont écoulés depuis le passage à Act! et Rayburn Tours dispose désormais d'une **bien meilleure connaissance de ses activités**, ce qui permet à la société de prendre des décisions stratégiques et de renforcer sa position.

Jamie constate : « Act! nous donne accès à des données solides, en temps réel, que nous pouvons utiliser pour orienter notre prise de décision au jour le jour, pour assurer le suivi de certains produits ou pour analyser nos faiblesses. Du coup, les activités n'ont plus de secret pour l'équipe de direction. »

Efficacité et productivité au niveau des ventes

Act! a permis à Rayburn Tours d'organiser les informations sur leurs contacts **plus efficacement**, ce qui a eu un impact notable sur les résultats de l'équipe commerciale.

Résultats



Grâce à Act!, Rayburn Tours a réussi à :

- Accumuler **2 années** de données solides permettant un meilleur suivi de l'activité.
- **Découpler le nombre** de demandes client traitées par les commerciaux.
- Convertir **un plus grand nombre** de demandes par rapport aux résultats précédents.
- Organiser **plus de voyages** sans devoir recruter de nouveaux employés, en se servant d'Act! comme système de gestion des circuits.
- **Réduire nettement** les dépenses marketing au moyen d'outils marketing intégrés.

Jamie ajoute : « Nous avons les moyens de mieux planifier le déroulement de chaque journée et de mieux gérer les opérations. Bref, nous avons remarqué **une amélioration de notre productivité** ; nous réussissons tous à traiter plus de demandes sans compromettre notre service client. Les choses ont vraiment changé ! »

Depuis que les collaborateurs suivent les demandes étape par étape, ils peuvent choisir un moment qui arrange le prospect pour donner suite, ce qui se traduit par un taux de conversion plus élevé.

Le marketing pour attirer de nouveaux clients

Rayburn tire également profit des outils emarketing d'Act! pour convertir plus de nouveaux clients en **développant le relationnel**. Des stratégies économiques visant à ne pas « laisser filer » les leads les plus intéressants (par exemple en leur donnant la priorité et en améliorant leur suivi) peuvent ainsi être mises en place.

Jamie explique la manière de procéder : « Avec Act!, nous pouvons développer des groupes dynamiques de contacts et leur proposer des brochures et supports divers au moment approprié, ce qui représente un gain considérable de temps, d'argent et de travail. »

Étant donné qu'Act! facilite la **création, l'envoi et le suivi de campagnes d'emailing accrocheuses**, il ne fait aucun doute que Rayburn communique à ses clients le bon message au bon moment.

Avantages en prime

Si Rayburn a choisi Act! comme système CRM pour sa **flexibilité et ses fonctionnalités personnalisables**, la compagnie apprécie aujourd'hui l'efficacité de la solution en tant que système de gestion des opérations.

« Avec Act!, nos coordinateurs et consultants voyage ont accès à des informations précises sur les circuits, ce qui permet à chacun de maîtriser le côté logistique et de gérer un nombre plus important de circuits. »

À l'heure actuelle, avec Act!, Rayburn Tours a les bonnes bases pour proposer des voyages éducatifs à **17 000 personnes par an**, leur garantissant des expériences d'exception ... Pour Rayburn, il n'y a pas de frontières à la réussite !

Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**
Suisse : **043 508 2364**
Royaume-Uni : **0845 268 0220**
Afrique du Sud : **0105 003 672**
Australie : **39 111 0500**

Belgique : **078 483 840**
Allemagne : **069 643 508 433**
Irlande : **0766 801 364**
États-Unis : **866 873 2006**
Nouvelle-Zélande : **0800 775 617**

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

act!