

# Act! pour TPE, commerçants et indépendants

La gestion de la relation client à la portée de toutes les entreprises !

Coiffeur depuis plus de 40 ans, établi à Saint-Eustache, tout près de Montréal, Réal Thibault s'est tourné très tôt vers Act! pour gérer son carnet d'adresses clients. Au fil des années, le logiciel s'est imposé comme l'outil de travail principal et indispensable du visagiste.



## S R T

Etre coiffeur, c'est bien entendu maîtriser des compétences techniques, capter les tendances, être créatif, conseiller sa clientèle... mais c'est aussi entretenir **un véritable lien commercial**. A ce titre, conserver l'historique de cette relation est essentiel : de quand datent les derniers rendez-vous ? Quels ont été les soins ? Quel a été le dosage des couleurs ? « Pendant des années, j'ai noté cela à la main, sur des fiches ou dans des cahiers – jusqu'à ce que je décide d'informatiser mon activité », explique Réal Thibault. « J'ai choisi Act! pour la **flexibilité de ses fonctionnalités**, sa disponibilité en français et son extrême simplicité d'utilisation – des qualités qu'il a toujours conservé au fil des versions ! ».

### De la gestion de planning à la relation client

Aujourd'hui, Réal Thibault gère son planning de rendez-vous et ses fiches clients avec Act! : « grâce à la vue par semaine de mon agenda,

« J'ai toujours apprécié la **simplicité d'utilisation d'Act!**, sa stabilité et la flexibilité de ses options. »

**Réal Thibault**  
Coiffeur-visagiste

**je peux découvrir en un clin d'œil mon planning** et identifier de nouveaux créneaux pour prendre des clientes ». Un clic sur le nom d'un rendez-vous permet de basculer sur la fiche client. « Je dispose ainsi de l'historique des passages au salon, des informations relatives aux soins, coiffures, couleurs... » indique Réal Thibault. « Avant chaque rendez-vous, j'imprime ainsi la fiche pour en discuter avec ma cliente ». Cette organisation lui **permet de gagner du temps, de bien répondre aux attentes de ses clientes**, mais aussi d'entretenir une relation plus personnalisée : « les clientes mesurent l'intérêt que je leur porte, elles apprécient beaucoup cette démarche ». Les fonctionnalités récentes

d'Act! permettent d'aller plus loin : « lorsque des clientes viennent avec des photos de coiffures, je les scanne et je les mets dans leur dossier pour conserver une trace de leur style ».

### Le marketing direct à portée des TPE

Lorsqu'on est à la fois principal artisan de son activité et responsable de la gestion de son entreprise, il peut être difficile de penser au « développement ». Mais la simplicité d'Act! permet à Réal Thibault de mettre en place des petites actions apparentées à du marketing direct : « j'envoie régulièrement des cartes de vœux – mes clientes apprécient cette démarche et cela génère toujours un retour. Pour la suite, je souhaite faire des campagnes d'emails avant les fêtes ou les anniversaires pour me rappeler à leur bon souvenir – c'est à ce moment qu'elles ont besoin d'un coiffeur ! ».

### Une assistance précieuse

Lorsqu'on est à son compte et pas forcément expert informatique, la résolution de soucis techniques est source de stress et de perte de temps. Parce qu'il s'installe simplement sur un poste, Act! est un outil particulièrement calibré pour les artisans, indépendants, auto-entrepreneurs et professions libérales. « J'ai toujours apprécié la simplicité d'utilisation d'Act!, sa stabilité et la flexibilité de ses options » souligne Réal Thibault. Et lorsqu'il faut aller plus loin, l'assistance est toujours là : « à la faveur d'un changement d'ordinateur et de version de Windows, j'ai souhaité mettre à jour ma version d'Act!. J'ai pu bénéficier d'une assistance technique. Elle est intervenue à distance pour convertir mon ancienne base de données et l'installer sur ma nouvelle version d'Act!. Cela s'est parfaitement déroulé ! ».

## Chiffres clés



Act! est l'outil de gestion principal de cette microentreprise, offrant des fonctionnalités à la croisée de **l'organisation, de la relation client et du marketing direct**. Objectif : développer la personnalisation pour améliorer le service, fidéliser la clientèle et encourager le bouche à oreille.

1 poste de travail équipé de la **dernière version d'Act!**

**Sauvegarde de la base sur disque local**

**800 entrées** dans la base Act!

## 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](mailto:vente@swiftpage.com)

[www.act.com/fr](http://www.act.com/fr)

act!