

COMMENT VOUS DEVRIEZ VENDRE



Table des matières

Aidez vos clients à passer à Microsoft 365	1
Pourquoi vous devriez vendre Microsoft 365	2
Meilleures pratiques pour vendre Microsoft 365	3
Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Microsoft 365	4
Connaître les problèmes typiques que Microsoft 365 peut résoudre	5
Évaluer les besoins d'affaires de votre client	6
Différenciez votre offre de la concurrence	7
Créez une feuille de route client vers le cloud avec Microsoft 365 comme première étape	8
Identifiez des services complémentaires pour répondre à des besoins spécifiques	9
Sachez répondre aux objections clients	10
Prêt à passer à l'étape suivante ?	12

Aidez vos clients à passer à Microsoft 365

Comment utiliser ce guide

Utilisez ce guide pour entamer une conversation avec vos clients de petites et moyennes entreprises (PME) sur leur stratégie technologique et son impact direct sur leur entreprise. Aidez-les à comprendre comment Microsoft 365 les aide à gérer et à développer leur entreprise en toute sécurité.

Les petites et moyennes entreprises n'ont tout simplement pas les ressources des grandes entreprises, et adoptent une approche prudente en matière de mise à niveau de la technologie, avec des préoccupations au niveau des coûts, de la continuité des activités et de l'adoption par les employés. C'est important à garder à l'esprit pour que vos offres soient concrètes et réalistes.

En tant que conseiller en technologie, vous avez une formidable opportunité d'aider les PME à acheter la bonne technologie qui offre le retour sur investissement qu'elles attendent, et de les soutenir dans l'intégration, l'adoption, la sécurité et la gestion continue.

Lorsque vous recommandez les bonnes solutions à un client, vous gagnez sa confiance et le droit de lui vendre plus de services et de devenir son unique conseiller de confiance.

Bien que vendre à vos clients des services traditionnels vous ait peut-être autrefois rendu indispensable, cela ne suffit plus si vous voulez suivre le rythme de vos concurrents et les besoins de vos clients.

Pour de nombreux conseillers en technologie, Microsoft 365 est un point d'entrée idéal pour établir une relation solide et durable avec les clients. De nombreux experts du secteur estiment que Microsoft 365, qui comprend Word, Excel, Outlook, PowerPoint, OneNote et OneDrive, en plus de nombreuses autres fonctionnalités cloud, reste la meilleure solution de productivité pour les entreprises.



Pourquoi vous devriez vendre Microsoft 365

Microsoft 365 est l'un des services de Microsoft à la croissance la plus rapide et l'une des solutions d'entreprise les plus performantes jamais créées, avec plus de 50 millions de clients commerciaux actifs par mois. Et ce n'est que la pointe de l'iceberg, car un nombre croissant de PME transfèrent leur technologie vers le cloud.

Microsoft 365 est une plateforme de productivité et de collaboration inégalée avec des applications puissantes. Vous pouvez aider vos clients à choisir le forfait adapté à leurs besoins. C'est là que vos connaissances et vos compétences en tant que conseiller entrent en jeu, et où vous voudrez peut-être envisager de travailler avec ITCloud.ca qui possède l'expertise pour vous soutenir, vous et vos clients, de la phase prévente au support après-vente.

De nombreuses PME qui ont Microsoft ou d'autres applications bureautiques se concentrent principalement sur le courrier électronique et d'autres outils de base comme la création de documents. Il y a de fortes chances qu'ils passent à côté de fonctionnalités clés pour lesquelles ils paient mais qu'ils n'utilisent pas, et ce faisant, ils ne bénéficient pas des gains de productivité potentiels. De plus, ils pourraient ne pas avoir le bon package pour leurs besoins et ne pas être conscients des considérations de sécurité importantes qui pourraient affecter leurs clients et leur entreprise.

Meilleures pratiques pour vendre Microsoft 365

Le marché des solutions de productivité est concurrentiel, avec de nombreux fournisseurs de services gérés, revendeurs et autres conseillers en concurrence pour les affaires de vos clients. Il est essentiel d'approcher vos clients avec un plan solide pour différencier votre offre et gagner leur confiance.

Votre plan pour vendre Microsoft 365 doit inclure les éléments suivants :

Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Microsoft 365

Connaître les problèmes typiques que Microsoft 365 peut résoudre

Évaluer les besoins d'affaires de votre client

Différenciez votre offre de la concurrence

Créez une feuille de route client vers le cloud avec Microsoft 365 comme première étape

Identifiez des services complémentaires pour répondre à des besoins spécifiques

Sachez répondre aux objections clients



Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Microsoft 365

Vous n'avez pas besoin d'être un expert de Microsoft 365, mais vous avez besoin d'une compréhension suffisante pour discuter de ce qu'il est, de ses fonctionnalités clés, des cas d'utilisation typiques des clients et des raisons pour lesquelles ils devraient être intéressés.

Si vos discussions avec un client nécessitent une compréhension plus approfondie, **vous pouvez travailler avec un de nos conseillers chez ITCloud.ca pour vous accompagner à chaque étape du processus**, de la planification et des réunions avant-vente à l'assistance après la mise en œuvre.

ITCloud.ca a donné et continue à faire des présentations gratuitement sur Microsoft 365 auxquels vous pouvez accéder pour combler les lacunes de vos connaissances. Toutes les présentations peuvent être visionnées sur votre **portail partenaire ITCloud.ca**, dans la section **Documentation**, onglet **Webinaires**.

Si vous n'utilisez pas déjà Microsoft 365, vous pouvez également vous inscrire à un essai gratuit pour vous familiariser avec ses fonctionnalités.



Connaître les problèmes typiques que Microsoft 365 peut résoudre

Les principaux indicateurs selon lesquels vos clients pourraient bénéficier de Microsoft 365 :

- Ils utilisent des versions obsolètes d'applications Microsoft, telles que Word, PowerPoint, Excel et Outlook
- Ils veulent améliorer la productivité et la collaboration des employés
- Ils sont prêts à passer au cloud, mais pour minimiser la courbe d'apprentissage et assurer l'adoption, ils veulent des outils que leurs employés connaissent déjà.
- Ils ont besoin de pouvoir déployer rapidement des services afin de permettre aux employés d'être opérationnels efficacement
- Ils veulent répondre aux préoccupations financières pour obtenir des coûts plus prévisibles. Dans ce cadre, ils souhaitent réduire leurs dépenses d'investissement et les coûts globaux associés aux logiciels internes.
- Ils veulent donner la possibilité à leurs employés de travailler à distance et de n'importe où.



Évaluer les besoins d'affaires de votre client

Même si vous avez travaillé avec un client pendant des années, vous pourriez être surpris de trouver des lacunes dans votre compréhension de ses défis, besoins et objectifs commerciaux et technologiques actuels. Alors, rencontrez-les pour faire le point sur leurs besoins actuels.

Assurez-vous d'engager les bonnes personnes dans l'organisation du client. Ce que votre client vous dit peut ne faire qu'effleurer la surface et être le symptôme de problèmes sous-jacents plus importants, alors soyez prêt à creuser plus loin.

Avant de rencontrer votre client, préparez des questions qui vous aideront à bien documenter ses besoins. Nous avons fourni quelques questions que vous pouvez utiliser ou adapter pour vous aider à démarrer. Assurez-vous de poser des questions ouvertes qui les obligent à fournir des détails, plutôt que des questions oui/non qui donnent peu d'informations. Posez des questions convaincantes et expliquez comment Microsoft 365 aide à répondre à leurs défis

Évaluez l'activité actuelle et l'environnement technologique de vos clients.

- Soyez au courant des bases de l'activité des clients, de leur secteur et des défis technologiques auxquels ils sont confrontés.
- Ont-ils une politique informatique régulièrement mise à jour ?
- Prennent-ils en charge le travail à distance ? Le BYOD ? Les services tiers ?
- Comment protègent-ils leurs données des cyberattaques ? Y ont-ils été confrontés ?
- À quelle fréquence actualisent-ils le matériel et les logiciels ?
- Quelles fonctionnalités aimeraient-ils avoir mais n'ont-ils pas actuellement ? Des solutions de travail d'équipe ? Des réunions en ligne ? Du stockage de fichiers sur le cloud ?



Différenciez votre offre de la concurrence

Lorsque vous passez à la phase de proposition, définissez ce qui différencie votre entreprise de vos concurrents.

- Listez vos connaissances, expertise et soutien uniques que vous apportez
- En étant partenaire de ITCloud.ca vous pouvez intégrer notre expertise dans votre proposition pour démontrer l'étendue des solutions et le support technique que vous pouvez offrir à votre client.
- En étant partenaire de ITCloud.ca, vous pouvez offrir l'accès à un portail en ligne où votre client peut lui-même gérer ses abonnements et licences
- Vous pouvez ajouter à votre proposition des formations sur les produits Microsoft 365 en revendant nos formation ITCloud Academy pour clients finaux.





Créez une feuille de route client vers le cloud avec Microsoft 365 comme première étape

Que vos clients vous aient approché avec un problème spécifique ou des questions sur leur système de messagerie ou leurs licences Microsoft, ou que vous les ayez approchés de manière proactive, la proposition que vous présentez doit inclure une feuille de route cloud. Faire de Microsoft 365 la première étape de cette feuille de route vous ouvre la voie pour accompagner votre client sur tout son parcours cloud.

Vous pouvez profiter de l'occasion pour éduquer vos clients sur la façon dont Microsoft 365 leur permettrait de passer facilement à une plate-forme de productivité complète basée sur le cloud qui peut offrir des solutions à des problèmes commerciaux auxquels ils n'auraient peut-être pas pensé.

Vous pouvez ajouter des recommandations supplémentaires pour d'autres services cloud qu'ils doivent prendre en compte, ainsi que pour la gestion, la sécurité, la reprise après sinistre, la continuité des activités et d'autres options.



Identifiez des services complémentaires pour répondre à des besoins spécifiques

La recherche indique que les clients préfèrent travailler avec un conseiller en technologie qui peut fournir un guichet unique pour répondre à tous ou au moins à la plupart de leurs besoins technologiques. S'ils ont besoin de Microsoft 365 mais ont également des exigences spécifiques auxquelles Microsoft 365 ne peut pas répondre, il existe une multitude de services et d'applications qui fonctionnent de manière transparente avec cette solution. Et rappelez-vous que l'ajout de services dont les clients ont besoin à votre proposition augmente également vos ristournes. Voici quelques exemples:

- Office 365 Backup + M365 Protect
- Backup En ligne
- Acronis Cyber Protect
- Microsoft Teams Phone
- Bitdefender ou Microsoft Defender for Business
- Microsoft Azure
- Azure Virtual Desktop
- Et plus encore



FAQ

Sachez répondre aux objections clients

Lorsque les clients sont confrontés à des contraintes budgétaires et à d'autres défis, la mise à jour de leur technologie peut être la dernière chose à laquelle ils veulent penser, vous devez donc être prêt à gérer les objections qui sont habituelles lorsque les entreprises hésitent à changer. Les objections peuvent surgir à n'importe quelle phase de vos discussions avec les clients, et vous devriez toujours avoir un aide-mémoire prêt pour les gérer.

Nous avons identifié cinq principales raisons pour lesquelles les entreprises hésitent généralement à s'engager dans une discussion sur Microsoft 365. Voici la liste des objections (**Obj**) et réponses (**Rép**) courantes pour obtenir des réponses utiles que vous pouvez utiliser pour relancer votre discussion avec votre client.

Obj

« Nous utilisons un logiciel gratuit ou une ancienne version de Microsoft Office, et cela fonctionne bien pour la plupart de nos employés. »

Rép

Sans logiciel d'entreprise à jour, vous vous exposez à des failles de sécurité, des temps d'arrêt et des problèmes de conformité. Vous devez prendre en considération les risques pour votre entreprise si les employés ne peuvent pas travailler pendant une heure, une journée ou une semaine.

Sachez répondre aux objections clients (suite)

Obj

« Je suis préoccupé par le prix basé sur l'abonnement par rapport à la dépense unique à laquelle je suis habitué. Je ne suis pas sûr de vouloir un abonnement mensuel ou un contrat annuel »

Rép

Tout plan Microsoft 365 fournit une solution tout-en-un pour la collaboration, la communication et la sécurité et répond aux besoins du travail hybride. C'est beaucoup plus de valeur que les logiciels que vous achetez en une seule fois.

Les mises à jour avec les dernières fonctionnalités font régulièrement partie des services d'abonnement.

De plus, Microsoft 365 est moins cher et plus facile à gérer qu'un ensemble comparable de solutions tierces d'autres fournisseurs. Microsoft 365 Business Standard est à 16\$/utilisateur/mois (avec un engagement annuel), tandis que le coût estimé d'un ensemble de solutions concurrentes comparables est supérieur à 35 \$/utilisateur/mois.

Obj

« Je ne suis pas à l'aise de passer au cloud. »

Rép

Les logiciels de bureau traditionnels ne résolvent pas les défis de la transformation numérique consistant à permettre une collaboration sécurisée en temps réel à laquelle les employés et les clients s'attendent désormais. Microsoft 365 permet à vos employés de collaborer en temps réel, avec un accès sécurisé à vos données ; depuis pratiquement n'importe où et sur une variété d'appareils, pour une solution facile à utiliser, complète et rentable

Obj

« Je suis préoccupé par les coûts de formation et de mise en œuvre. »

Rép

Microsoft 365 rassemble la vidéoconférence, le chat, le stockage de fichiers et l'édition de documents en un seul endroit avec Microsoft Teams, ce qui facilite la formation et réduit potentiellement les coûts par rapport à l'utilisation d'applications distinctes de différents fournisseurs.

Obj

« Mon entreprise est trop petite pour être touchée par les cybermenaces d'attaques de phishing. »

Rép

61 % des petites entreprises qui ont récemment subi une cyberattaque n'ont pas pu fonctionner avec un coût moyen d'une violation de données de 108 000 \$.

Prêt à passer à l'étape suivante ?

De nombreux revendeurs ont des idées fausses et des incertitudes sur la façon de vendre des solutions cloud à leurs clients et sur la manière de soutenir leurs clients pendant les phases d'intégration, d'adoption et de gestion.

Avec ITCloud.ca comme partenaire, bénéficiez de la formation, de l'expertise et de l'accès à un vaste marché à travers le Canada. Laissez-nous vous aider à vous préparer et vous aider à devenir le conseiller de confiance de vos clients.

Réservez un appel avec un de nos conseillers

