



Guide des services partenaires pouvant  
être fournis avec les logiciels HubSpot



## SERVICES PARTENAIRES FOURNIS AVEC LES LOGICIELS HUBSPOT

En tant que partenaire solutions de HubSpot, vous pouvez proposer des services marketing, mais également des services commerciaux ou liés à l'expérience client. En étoffant ainsi votre offre pour assurer des prestations complètes, vous aiderez vos clients à devenir des entreprises inbound qui réussissent leur croissance. Les agences proposent généralement un ensemble standard de services inbound à leurs clients. Ce guide indique un grand nombre de services pouvant venir compléter votre offre, ainsi que les produits et les ressources nécessaires pour les fournir. Grâce à HubSpot, résolvez tous les défis rencontrés par vos clients. Vous pourrez alors accélérer leur croissance et la vôtre.



## Table des matières :

### Services marketing

Services marketing de base .....	4
Génération de trafic.....	6
Conversion des leads.....	9
Lead nurturing .....	10

### Services commerciaux

Services commerciaux de base.....	13
Implémentation d'un CRM .....	15
Développement des ventes.....	17
Alignement des activités marketing et commerciales.....	22
Coaching commercial .....	24

### Services liés à l'expérience client

Services d'expérience client de base .....	25
Support .....	26
Base de connaissances .....	28
Feedback client.....	29



## Services marketing

L'inbound marketing consiste à proposer une expérience qui aura un impact positif sur vos prospects et sur votre entreprise. Les agences fournissent généralement quatre catégories principales de services marketing : des services de base, mais aussi des services liés à la génération de trafic, à la conversion des leads et au lead nurturing. Vous trouverez ci-dessous les outils et les ressources nécessaires pour fournir chacun de ces services à vos clients.

### Services marketing de base

#### Stratégie inbound

Ce service représente la fondation de tous les autres services marketing. Une stratégie inbound marketing est un plan d'action qui consiste à attirer des clients, à interagir avec eux et à les fidéliser pour assurer une croissance réussie. Le service consiste généralement en une session de travail dans les locaux du client, visant à concevoir un plan d'action clair pour améliorer une stratégie inbound existante. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Qu'est-ce que l'inbound marketing ?](#)
- [Outils gratuits de stratégie inbound](#)

---

#### Conception de buyer personas et de profils clients

Ce service permet de créer les principaux buyer personas d'un client. Un buyer persona est une représentation fictive d'un client idéal. Il permet aux équipes marketing, vente, produit et de service client d'identifier les clients qu'elles cherchent à attirer. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 à 4 heures par profil.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Outil de création de persona](#)



- ❑ [15 questions essentielles à se poser pour élaborer un buyer persona](#)
  - ❑ [Modèle gratuit pour créer des buyer personas](#)
- 

### Stratégie de contenu

Une stratégie de contenu s'attache à la gestion de tous les supports tangibles que vous créez et possédez, qu'il s'agisse de supports écrits, visuels ou téléchargeables. Cet élément de votre plan marketing permet de mettre en évidence les caractéristiques de votre agence et d'illustrer son expertise dans le secteur d'activité concerné. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Marketing](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Outils SEO](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Guide pratique pour élaborer une stratégie de contenu performante](#)
- 

### Implémentation technique

Ce service consiste à configurer la plateforme HubSpot : ajout d'utilisateurs, installation des codes de suivi, connexion des noms de domaine, ou encore intégration d'un CRM. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 à 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Marketing](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Faire ses premiers pas et configurer le Hub Marketing](#)
- 

### Alignement des activités marketing et commerciales

Ce service permet d'établir des bases de travail pour que votre client génère des résultats avec ses activités marketing. Pour cela, il faut que les équipes marketing et commerciale soient alignées. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)



Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Qu'est-ce que le smarketing ?](#)
  - [Kit d'alignement pour les équipes marketing et commerciale](#)
- 

### Configuration des rapports

Ce service consiste à configurer les tableaux de bord des rapports par défaut que vous et/ou votre client utiliserez pour analyser les efforts marketing. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Faire ses premiers pas avec les rapports](#)
- 

## Services liés à la génération de trafic

### Tenir un blog

Ce service vise à augmenter le trafic sur le site de votre client. Élément indispensable dans une stratégie de contenu performante, un blog aide une entreprise à asseoir son statut de leader d'opinion dans son secteur d'activité, mais aussi à établir sa marque comme une référence indéniable. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 3 à 4 heures par article de blog.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CMS](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Outils de création et de gestion de blog](#)
- [Outils SEO](#)



Ressources HubSpot :

- ❑ [Faire ses premiers pas avec les outils de blog](#)
- 

## SEO

Ce service vise à augmenter le trafic inbound sur le site de votre client. L'objectif du SEO est avant tout d'augmenter la visibilité d'une entreprise dans les résultats de recherche naturelle, et donc le nombre de pages bien classées dans les pages de résultats des moteurs de recherche. Ainsi, davantage de visiteurs parviennent sur le site de l'entreprise, ce qui offre plus d'opportunités pour augmenter le taux de conversion. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 3 à 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Outils SEO](#)
- ❑ [Outils de création et de gestion de blog](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Comment augmenter son trafic naturel avec le marketing de contenu ?](#)
  - ❑ [Certification inbound](#)
  - ❑ [Guide pratique pour élaborer une stratégie de contenu performante](#)
- 

## Publication sur les réseaux sociaux

Ce service vise à créer, planifier, publier et suivre les publications sur les réseaux sociaux qui servent à augmenter la notoriété d'une marque et/ou à convertir une audience. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 1 à 2 heures par semaine.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Outils de gestion des réseaux sociaux](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [7 étapes pour créer une stratégie sur les réseaux sociaux de son entreprise](#)
- ❑ [Connecter les comptes de réseaux sociaux à HubSpot](#)



---

## Conception et gestion de publicités

Ce service vise à créer, publier et gérer des campagnes publicitaires qui génèrent un trafic et des leads qualifiés pour les clients. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 3 à 5 heures par semaine.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Outil Publicités](#)

Ressources HubSpot :

- [Faire ses premiers pas avec les publicités](#)
  - [Comment utiliser les publicités pour interagir avec votre audience](#)
- 

## Marketing vidéo

Ce service aide vos clients à exploiter tout le potentiel de la vidéo dans le cadre de leurs activités marketing afin de proposer à leurs propres leads et clients du contenu personnalisé et exploitable. La vidéo est un service qui peut aider votre agence à se démarquer et qui peut être fourni grâce à la plateforme HubSpot. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 8 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Hébergement, création et gestion de vidéos](#)

Ressources HubSpot :

- [HubSpot passe à l'ère de la vidéo](#)
- [Comment et pourquoi intégrer la vidéo à sa stratégie marketing](#)
- [Le guide indispensable des vidéos marketing](#)



---

## Services liés à la conversion des leads

### Création de chemins de conversion

Ce service vise à créer un processus pour transformer les visiteurs inconnus d'un site en leads identifiés. Un chemin de conversion comprend une offre de contenu à fort impact, un call-to-action, une page de destination et une page de remerciement. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 3 à 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Stratégie de contenu](#)
- [Pages de destination](#)
- [Call-to-action](#)
- [Formulaires](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment créer un chemin de conversion ?](#)
- [Comment optimiser un page de destination pour la génération de leads](#)

---

### Développement des ventes sur les réseaux sociaux

Ce service consiste à suivre ce que les prospects et les clients disent de votre propre client sur les réseaux sociaux, et à interagir avec les prospects afin de les convertir en clients. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 1 à 2 heures par semaine.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Outils de gestion des réseaux sociaux](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment utiliser le social selling à chaque étape du parcours d'achat](#)



---

## A/B testing

Ce service consiste à optimiser les chemins de conversion de votre client afin que les taux de conversion demeurent stables ou augmentent progressivement. Les éléments à tester peuvent inclure le texte du CTA, son aspect visuel, le texte de la page de destination, ou encore la longueur du formulaire. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite 1 heure par semaine.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [A/B testing](#)

Ressources HubSpot :

- [Effectuer un A/B test sur une page](#)
  - [Les meilleures pratiques en matière d'A/B testing](#)
- 

## Services liés au lead nurturing

### Lead nurturing et automatisation

Ce service consiste à faire parvenir les leads à maturation au fil de l'entonnoir et de leur parcours d'achat en leur proposant des offres et du contenu pertinent. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne une configuration de 1 à 2 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Workflows](#)
- [Marketing automation](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment utiliser les workflows pour son processus de lead nurturing](#)
- [FAQ sur l'outil Workflows](#)
- [Actions des workflows](#)



## E-mail marketing

Ce service vise à interagir avec les contacts existants par e-mail. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 1 à 2 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Outils d'e-mail marketing](#)

Ressources HubSpot :

- [Créer des e-mails marketing dans HubSpot](#)
  - [Analyser les performances des e-mails marketing](#)
- 

## Création d'offres

Ce service vise à créer des offres qui génèrent des leads qualifiés pour les clients. Vous pouvez créer des offres pour chaque étape du parcours d'achat afin d'aider les prospects à se convertir en clients. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne plus de 15 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Pages de destination](#)
- [Formulaires](#)
- [Formulaires contextuels](#)

Ressources HubSpot :

- [Outils gratuits de création de contenu](#)
- [Faire ses premiers pas avec les call-to-action](#)



---

## Contenu personnalisé

Ce service consiste à créer une expérience de navigation personnalisée pour les utilisateurs qui interagissent avec un site et son contenu. Optimisez le site afin d'afficher uniquement des informations et des offres pertinentes pour les visiteurs et les clients récurrents. (Il s'agit d'un service récurrent dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Contenu intelligent](#)

Ressources HubSpot :

- [Personnaliser le contenu](#)
- 

## Score des leads

Ce service vise à établir un système de score des leads afin d'aider votre client à qualifier et à évaluer ses prospects. Cette tâche est particulièrement utile pour les clients qui génèrent beaucoup de leads. Apprenez à ceux qui en génèrent moins à identifier et à appliquer des critères de pertinence aux prospects. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 4 à 6 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Score des leads](#)
- [Propriété de contact Probabilité de conversion](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment développer un système de qualification des leads en 4 étapes simples](#)
- [Lead scoring : les critères à privilégier pour votre marketing automation](#)



---

### Intégration du CRM / Reporting en boucle fermée

Ce service consiste à aligner HubSpot CRM (ou une autre application intégrée) afin de configurer un reporting en boucle fermée et d'en analyser les données. Vous découvrirez ainsi comment les services inbound permettent de générer de nouveaux clients et comment ils peuvent être optimisés en continu. (Il s'agit généralement d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Marketing](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Intégrations](#)
- [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment fonctionne le marketing en boucle fermée](#)
- 

## Services commerciaux

La vente inbound est une méthodologie commerciale personnalisée, utile et moderne. Les représentants commerciaux s'attachent aux défis rencontrés par leurs prospects, agissent comme consultants fiables et adaptent leur processus de vente au parcours d'achat. Vous pouvez proposer des services commerciaux qui s'intégreront dans la vente inbound, mais qui soutiendront aussi l'élan et la croissance inbound de vos clients. Il peut s'agir de services de base, d'implémentation de CRM, de développement des ventes ou encore de formations commerciales. Vous trouverez ci-dessous les outils et les ressources nécessaires pour fournir chacun de ces services à vos clients.

### Services commerciaux de base

#### Stratégie commerciale et audit

Ce service consiste à analyser le processus de vente et la stratégie commerciale du client afin de les optimiser. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne plus de 15 heures.)



Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Exemples de stratégies commerciales](#)
  - [Qu'est-ce que la méthodologie de vente inbound ?](#)
  - [Les 5 étapes essentielles d'un processus de vente B2B](#)
  - [Comment concevoir un processus de vente dans HubSpot CRM](#)
- 

### Configuration de HubSpot CRM

Ce service consiste à implémenter HubSpot CRM afin de gérer et d'analyser les interactions et les données des clients tout au long de leur cycle de vie. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne plus de 15 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Migration des données d'un CRM](#)
  - [Faire ses premiers pas avec HubSpot CRM](#)
- 

### Installation du Hub Sales

Ce service consiste à configurer le Hub Sales du client, c'est-à-dire la plateforme utilisée pour fournir la plupart des autres services commerciaux mentionnés ici. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Faire ses premiers pas avec le Hub Sales](#)
- [Faire ses premiers pas avec HubSpot CRM](#)



---

### Alignement des activités marketing et commerciales

Ce service consiste à intégrer les communications et les opérations entre les équipes marketing et commerciale du client. Il constitue un enchaînement logique avec les services marketing proposés. (Il s'agit d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Qu'est-ce que le smarketing ?](#)
- [Kit d'alignement pour les équipes marketing et commerciale](#)

---

### Configuration des rapports

Ce service vise à configurer les tableaux de bord et les rapports pour votre client afin qu'il puisse suivre les progrès réalisés et les résultats obtenus. (Il s'agit d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)
- [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- [Établir un rapport sur le chiffre d'affaires dans HubSpot](#)

---

## Services liés à l'implémentation d'un CRM

### Création de champs et de vues personnalisés

Ce service vise à configurer des champs et des vues personnalisés pour votre client. Dans HubSpot, les propriétés permettent d'enregistrer des informations sur un contact, une entreprise, une transaction ou un ticket. Néanmoins, vous aurez sans doute besoin de créer des propriétés supplémentaires pour que votre client puisse collecter les informations dont il a besoin. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 5 heures.)



Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Créer des propriétés personnalisées](#)
- 

### Configuration des phases de transaction

Ce service consiste à configurer des phases de transaction pour votre client, afin qu'il dispose d'un processus pertinent pour faire progresser les prospects dans le parcours d'achat et les convertir en clients. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 8 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Gestion du pipeline de ventes](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment adapter son processus de vente au mode d'achat des prospects](#)
  - [Configurer et personnaliser les pipelines et les phases de transaction](#)
- 

### Import et mise à jour des données

Ce service vise à importer les données de votre client dans HubSpot CRM. Quelques clics suffisent à exporter les données d'un système existant et à les importer dans HubSpot.

(Il s'agit généralement d'un service ponctuel qui peut nécessiter en moyenne entre 4 et 25 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Importer des données dans HubSpot CRM](#)
- [5 conseils pour passer d'Excel à HubSpot CRM](#)



---

### Configuration des intégrations

Ce service s'adresse aux agences qui veulent utiliser ou développer des intégrations. Si vous ne souhaitez pas développer des intégrations pour votre client, vous trouverez des partenaires qualifiés dans l'annuaire des prestataires de services de HubSpot. (Il s'agit d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Guide d'intégration d'un CRM à HubSpot](#)
  - [Marketplace des applications](#)
  - [Installer l'intégration HubSpot-Salesforce](#)
- 

### Optimisation continue du CRM

Ce service consiste à proposer une optimisation continue du CRM de votre client afin que les données enregistrées demeurent exactes et à jour. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 5 heures par mois.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
  - [HubSpot CRM](#)
- 

## Services liés au développement des ventes

### Configuration de l'outil Conversations

Ce service vise à configurer l'outil Conversations de HubSpot. La boîte de réception de l'outil Conversations vous permet de centraliser la messagerie partagée par votre équipe et l'envoi de messages ciblés. Cet outil permet également de connecter les systèmes de chat en direct et les bots. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 1 heure.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)



Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Conversations](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Proposer un véritable chat en direct à ses clients](#)
  - ❑ [Faire ses premiers pas avec l'outil Conversations](#)
- 

### Configuration de l'outil Appels

Ce service vise à configurer l'outil Appels de HubSpot. Vos clients peuvent utiliser cet outil pour passer et enregistrer des appels commerciaux dans HubSpot. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 1 heure.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Sales](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Outil Appels](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Faire ses premiers pas avec l'outil Appels](#)
  - ❑ [Exigences techniques pour utiliser l'outil Appels](#)
- 

### Configuration des workflows et des outils d'automatisation

Ce service consiste à configurer les workflows et les outils d'automatisation, qui s'appuient sur le contexte pour déclencher des actions pertinentes au moment opportun. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Workflows](#)
- ❑ [Automatisation des ventes](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Créer des séquences](#)
- ❑ [Créer des modèles](#)



### Configuration de l'attribution des messages (rotation des leads)

Ce service consiste à configurer le système d'attribution des messages (rotation des leads) pour votre client, afin que les messages du chat soient assignés aux bons membres de l'équipe commerciale. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 1 heure.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Workflows](#)

Ressources HubSpot :

- [Gérer les règles de transfert des conversations](#)
- 

### Configuration du tableau de bord des rapports

Ce service consiste à configurer les tableaux de bord des rapports de votre client afin qu'il puisse visualiser les initiatives marketing, commerciales et du service client. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- [Rapports par défaut du tableau de bord des ventes](#)
- 

### Analyse de l'entonnoir marketing et commercial

Ce service consiste à analyser les résultats commerciaux et marketing générés par votre client, et à identifier des leviers d'optimisation pour chaque section de l'entonnoir. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)



Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Les différences entre les types de rapports sur l'entonnoir](#)
- 

### Création de modèles d'e-mails

Ce service vise à créer des modèles d'e-mails que l'équipe commerciale de votre client pourra utiliser à chaque étape du processus de vente. Elle gagnera ainsi du temps en utilisant des modèles prédéfinis. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 2 heures par e-mail.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Modèles](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Créer et envoyer des modèles](#)
  - ❑ [15 modèles d'e-mails marketing et commerciaux](#)
- 

### Création de documents commerciaux

Ce service consiste à créer une bibliothèque de contenus commerciaux utiles pour toute l'équipe. Votre client pourra partager les documents directement depuis Gmail ou Outlook et découvrir quels types de contenu permettent de conclure des transactions. (Il s'agit d'un service récurrent dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Sales](#)
- ❑ [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Documents](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Charger et partager des documents](#)
  - ❑ [Qu'est-ce que le développement des ventes ?](#)
- 



### Création et optimisation de séquences

Ce service consiste à créer des séquences d'e-mails pour l'équipe commerciale de votre client. Elle pourra ainsi gagner du temps en automatisant l'envoi d'e-mails de suivi et personnaliser ses efforts de prospection. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 1h30.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Séquences et automatisation](#)

Ressources HubSpot :

- [Créer et modifier des séquences](#)
- 

### Créer une page de destination pour chaque représentant grâce à l'outil Réunions

Ce service consiste à créer une page de destination pour chaque représentant grâce à l'outil Réunions. L'équipe commerciale de votre client peut ainsi planifier des rendez-vous plus rapidement sans avoir à échanger d'e-mails. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 1 heure par page.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Starter, Pro et Entreprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Réunions](#)

Ressources HubSpot :

- [Configurer l'outil Réunions](#)
- 

### Créer des études de cas de clients

Ce service vise à créer des études de cas pour votre client afin qu'il puisse démontrer sa valeur ajoutée à chaque phase du processus de vente. Les études de cas de clients doivent être créées fréquemment, puis classées par pertinence, secteur d'activité et produit. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 10 heures par étude de cas.)

Ressources HubSpot :

- [Comment rédiger une étude de cas](#)



---

## Services liés à l'alignement des activités marketing et commerciales

### Atelier sur l'alignement des équipes marketing et commerciale

Ce service consiste à organiser des ateliers pour que les équipes marketing et commerciale puissent aligner leurs attentes. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 6 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Kit d'alignement pour les équipes marketing et commerciale](#)
- [Qu'est-ce que le smarketing ?](#)

---

### Définition des MQL et des SQL

Ce service consiste à définir les MQL (leads qualifiés par le marketing) et les SQL (leads qualifiés par l'équipe commerciale). C'est une étape essentielle à la réussite d'une stratégie commerciale, car elle permet d'optimiser le transfert des leads entre l'équipe marketing et l'équipe commerciale. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Phases du cycle de vie](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment mesurer l'efficacité de votre processus de vente](#)

---

### Définition des objectifs SMART entre les équipes marketing et commerciale

Ce service consiste à collaborer avec votre client pour que ses équipes marketing et commerciale s'alignent autour d'objectifs SMART que vous pourrez suivre. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)



Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Objectifs](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment repenser la définition des objectifs commerciaux](#)
- 

### Développement d'un contrat-cadre

Ce service consiste à développer un contrat-cadre pour les équipes marketing et commerciale, afin qu'elles alignent leurs attentes et que chacune soit responsable de ses activités et de ses résultats. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 16 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- [Établir un contrat-cadre pour aligner les équipes marketing et commerciale](#)
  - [10 questions à poser pour améliorer la communication entre marketeurs et commerciaux](#)
- 

### Création et optimisation du contenu lié à la vente

Ce service vise à évaluer le contenu commercial utilisé par votre client. Le contenu est-il à jour ? Quelles sont les possibilités d'optimisation ? Quels types de contenu doivent être créés ? Ces questions vous aideront à identifier les manques dans votre stratégie de développement des ventes. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 5 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales](#)
- [HubSpot CRM](#)

Ressources HubSpot :

- [Qu'est-ce que le développement des ventes ?](#)



---

## Services liés au coaching commercial

### Coaching des représentants commerciaux

Ce service consiste à former les représentants commerciaux de votre client afin qu'ils puissent conclure des transactions en s'appuyant sur la méthodologie inbound et utiliser les outils et les ressources que vous leur fournissez. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 1 heure par représentant et par semaine.)

Ressources HubSpot :

- [Comment former ses équipes commerciales de façon efficace](#)
- [5 techniques pour conclure une vente](#)
- [Le kit des outils commerciaux pour atteindre vos objectifs](#)

---

### Formation des responsables d'équipe commerciale

Ce service vise à former les responsables d'équipe commerciale de votre client. Ces derniers doivent savoir exactement comment gagner en efficacité et adopter pleinement votre méthodologie et vos processus. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 2 heures par semaine.)

Ressources HubSpot :

- [Comment former ses équipes commerciales de façon efficace](#)
- [5 techniques pour conclure une vente](#)
- [Le kit des outils commerciaux pour atteindre vos objectifs](#)

### Création de guides conversationnels

Ce service vise à concevoir des guides conversationnels pour l'équipe commerciale de votre client. Créez du contenu de développement des ventes pour que votre client puisse conclure des transactions. Il peut s'agir de descriptifs de produits, de guides tarifaires ou d'argumentaires de vente. Tous les guides conversationnels sont disponibles dans HubSpot et l'équipe commerciale de votre client peut facilement y accéder. (Il s'agit d'un service récurrent dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Sales Enterprise](#)
- [HubSpot CRM](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Guides conversationnels](#)



Ressources HubSpot :

- ❑ [Comment utiliser les guides conversationnels](#)

---

## Services liés à l'expérience client

L'expérience client naît des interactions entre une entreprise et un client au cours de leur relation. Dans le cadre de la méthodologie inbound de HubSpot, elle permet de satisfaire les clients afin de les transformer en promoteurs d'une marque. En résolvant les problèmes de vos clients, vous les fidélisez et pouvez ainsi obtenir des recommandations qui vous permettront de conclure de nouvelles transactions. En matière d'expérience client, vous pouvez fournir des services de base, mais également des services liés au support, à une base de connaissances et au feedback client. Vous trouverez ci-dessous les outils et les ressources nécessaires pour fournir chacun de ces services à vos clients.

### Services d'expérience client de base

#### Création d'une carte du parcours client

Ce service consiste à aider votre client à mieux comprendre les motivations, les besoins et les défis de ses propres clients. Mapper le parcours client permet de représenter visuellement le processus suivi par un prospect ou un client afin d'atteindre son objectif avec votre entreprise.

(Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 8 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Marketing Pro et Entreprise](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Comment adapter son marketing de contenu au parcours d'achat](#)
- ❑ [33 questions pour identifier rapidement les besoins de votre client](#)

---

#### Configuration du Hub Services de HubSpot

Ce service consiste à configurer le Hub Services pour votre client, afin que son équipe dispose des outils nécessaires pour fidéliser ses clients et les convertir en promoteurs. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Services](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Faire ses premiers pas avec le Hub Services](#)
- ❑ [Le nouveau comportement des clients](#)



---

### Configuration des rapports

Ce service vise à configurer les rapports pour l'équipe de service client. (Il s'agit d'un service ponctuel dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services](#)

Ressources HubSpot :

- [Faire ses premiers pas avec l'outil Rapports](#)
- 

### Services liés au support

#### Ajout de canaux de communication

Ce service consiste à ajouter tous les canaux de communication pertinents dans l'outil Conversations de HubSpot. Votre client pourra ainsi gérer, développer et utiliser des communications individuelles sur les pages de son site, ainsi que sur Facebook, Slack et tout autre canal de messagerie. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 3 heures par canal.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Conversations](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment communiquer avec les prospects et les clients en temps réel](#)
  - [Faire ses premiers pas avec l'outil Conversations](#)
- 

#### Configuration d'une boîte de messagerie partagée et prise en main

Ce service consiste à configurer une boîte de messagerie partagée dans l'outil Conversations. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Conversations](#)



Ressources HubSpot :

- ❑ [Créer une boîte de réception](#)
  - ❑ [Faire ses premiers pas avec l'outil Conversations](#)
  - ❑ [Proposer un véritable chat en direct à ses clients](#)
- 

### Configuration d'un système de tickets et formation

Ce service consiste à configurer un système de tickets grâce à l'outil Tickets de HubSpot. Votre client pourra ainsi optimiser l'expérience qu'il propose à ses propres clients. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Services Pro et Entreprise](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Tickets](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Créer des tickets](#)
- 

### Configuration du chat en direct et des bots, et formation

Ce service consiste à configurer le chat en direct et les bots sur les pages web de votre client. Il est important de lui expliquer pourquoi il devrait intégrer le chat en direct à sa stratégie de service client. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 4 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Services](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Chat en direct](#)
- ❑ [Chatbots](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Ajouter un système de chat en direct](#)
- ❑ [Guide des actions des bots](#)



---

## Services liés à une base de connaissances

### Conception et configuration d'une base de connaissances

Ce service consiste à créer et à configurer une base de connaissances sur le site de votre client afin que ses propres clients puissent trouver des réponses à leurs questions. L'équipe de votre client gagnera ainsi du temps et pourra se concentrer sur des tâches plus complexes. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 10 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services Pro et Entreprise](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Base de connaissances](#)

Ressources HubSpot :

- [Personnaliser une base de connaissances dans HubSpot](#)
- [Créer des articles pour une base de connaissances](#)
- [Organiser les articles et les catégories d'une base de connaissances](#)

### Créer et gérer du contenu en libre-service

Ce service consiste à créer du contenu en libre-service que vous ajouterez à la base de connaissances. (Il s'agit d'un service récurrent qui nécessite en moyenne 2h30 par article.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services Pro et Entreprise](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Base de connaissances](#)

Ressources HubSpot :

- [Créer des articles pour une base de connaissances](#)
- [Analyser les performances de la base de connaissances](#)



---

## Services liés au feedback client

### Configuration du feedback client (taux de recommandation net, taux de satisfaction)

Ce service consiste à configurer des enquêtes de feedback client qui sont alignées avec les objectifs et la stratégie de votre client. (Il s'agit d'un service ponctuel qui nécessite en moyenne 10 heures.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services Pro](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Feedback client](#)

Ressources HubSpot :

- [Configurer des enquêtes de fidélisation](#)
- [Configurer des enquêtes de satisfaction client](#)
- [Configurer des enquêtes de support client](#)

---

### Analyse et partage d'informations clés

Ce service vise à analyser les résultats des enquêtes effectuées par votre client et à établir des rapports afin de déterminer les actions à entreprendre. (Il s'agit d'un service récurrent dont la durée peut varier.)

Produits HubSpot pour fournir ce service :

- [Hub Services Starter, Pro et Entreprise](#)

Fonctionnalités du produit :

- [Feedback client](#)
- [Rapports](#)

Ressources HubSpot :

- [Comment analyser le feedback client](#)

---

### Création d'un programme pour les clients promoteurs

Ce service vise à développer un programme pour les clients promoteurs qui peut soutenir vos activités marketing. Le cycle inbound alimente ainsi l'équipe marketing et vous pouvez promouvoir ce programme pour obtenir de nouveaux clients. (Il s'agit d'un service récurrent dont la durée peut varier.)



Produits HubSpot pour fournir ce service :

- ❑ [Hub Services Starter, Pro et Entreprise](#)

Fonctionnalités du produit :

- ❑ [Feedback client](#)
- ❑ [E-mail marketing](#)

Ressources HubSpot :

- ❑ [Le guide indispensable de la fidélisation des clients](#)
- ❑ [Pourquoi la collaboration entre le marketing et le service client est-elle indispensable ?](#)

Pour toute question liée à la définition, aux tarifs et à la présentation de vos services, vous pouvez contacter votre Responsable Partenaires. Accélérez votre croissance avec HubSpot.

