

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne intéressé mais pas encore cliente

Exemple : quelqu'un qui demande des infos sur l'école de chant.

2. Client

Prospect qui a acheté ou s'est inscrit

3. Funnel (entonnoir de vente)

Parcours global des prospects

Montre combien deviennent clients

4. Pipeline de vente

Suivi des prospects étape par étape

Exemple : Contact -> Cours d'essai -> Inscription

5. Workflow

Suite d'actions automatiques dans le CRM

Exemple : formulaire rempli -> email envoyé automatiquement

6. Conversion

Passage d'une étape à une autre

Exemple : prospect -> client

Taux de conversion = % de réussite

7. Fiche contact

Dossier numérique d'un prospect ou client

8. Suivi (Follow-up)

Relance d'un prospect ou client

Exemple : appel ou email de rappel

9. Reporting

Analyse des données du CRM :

- ventes
 - performance
 - statistiques
-

10. Automatisation

Actions faites sans intervention humaines

Exemple : rappel automatique de rendez-vous

Le CRM sert à :

- trouver des prospects
- suivre leurs parcours
- automatiser les actions
- analyser les résultats