

## **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