

## **Les termes techniques clés à maîtriser en CRM**

### **1. Prospect (Lead)**

Personne intéressée mais pas encore clients

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 étapes

e.g contact -> cours essai -> inscription

---

### **5. Workflow**

Suite d'actions automatiques dans le CRM

e.g formulaire -> email envoyé automatiquement

---

## 6. Conversion

Passage d'une étape à un autre

e.g prospect -> client

Taux de conversion = % de réussite

---

## 7. Fiche contact

Dossiers numérique d'un prospect / client

---

## 8. Suivi (Follow-up)

Relance d'un prospect ou client

e.g appel/ email de rappel

---

## 9. Reporting

Analyse des données du CRM

vente

performance

statistiques

---

## 10. Automatisation

Action faites sans intervention humaine

e.g rappel automatique de rdv

---

Le CRM sert à :

- Trouver des prospects
- suivre leurs parcours
- automatiser les clients
- analyser les resultats