

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne intéressée mais pas encore client

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 résultats