

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

personnes intéressée 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:

- vente
 - performance
 - statistiques
-

10. Automatisation

Action faite sans intervention humaine

Exemple:

rappel automatique de rdv

Le CRM sert à :

- ◆ trouver des prospects
- ◆ suivre leur parcours
- ◆ automatiser les actions
- ◆ analyser les résultats