

## **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