



Odoo

TD4 Gestion de la relation clients (CRM)



Point info : La Gestion de la relation client

La Gestion de la Relation Client (GRC), en anglais **Customer Relationship Management (CRM)**, est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter et analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service.

⇒ La GRC est utilisable via le module CRM d'Odoo.

Ce TD a pour objectif de **gérer et suivre les demandes d'informations des clients potentiels** (= prospects) ou existants et de saisir des devis pour les convertir en commandes.

Odoo gère ces demandes d'informations, voire les possibilités d'affaires en utilisant les notions de **Pipeline**.

Dans un CRM, un **pipeline** est une représentation visuelle des prospects et du stade où ils se trouvent dans le processus d'achat. Les pipelines donnent également un aperçu des prévisions établies pour le compte d'un commercial.

Odoo utilise la notion **Pipeline** pour désigner des contacts qui :

- ne sont **pas encore qualifiés** (on ne sait pas encore quoi faire avec) ;
- ne sont **pas encore affectés** à quelqu'un dans l'entreprise pour donner une suite (devis, contacts ...).

Dans certaines entreprises, la phase de prévente est gérée par une équipe spécifique. Une fois que les prospects sont qualifiés, ils sont transférés vers le département de vente.

Chaque piste contient les informations suivantes :

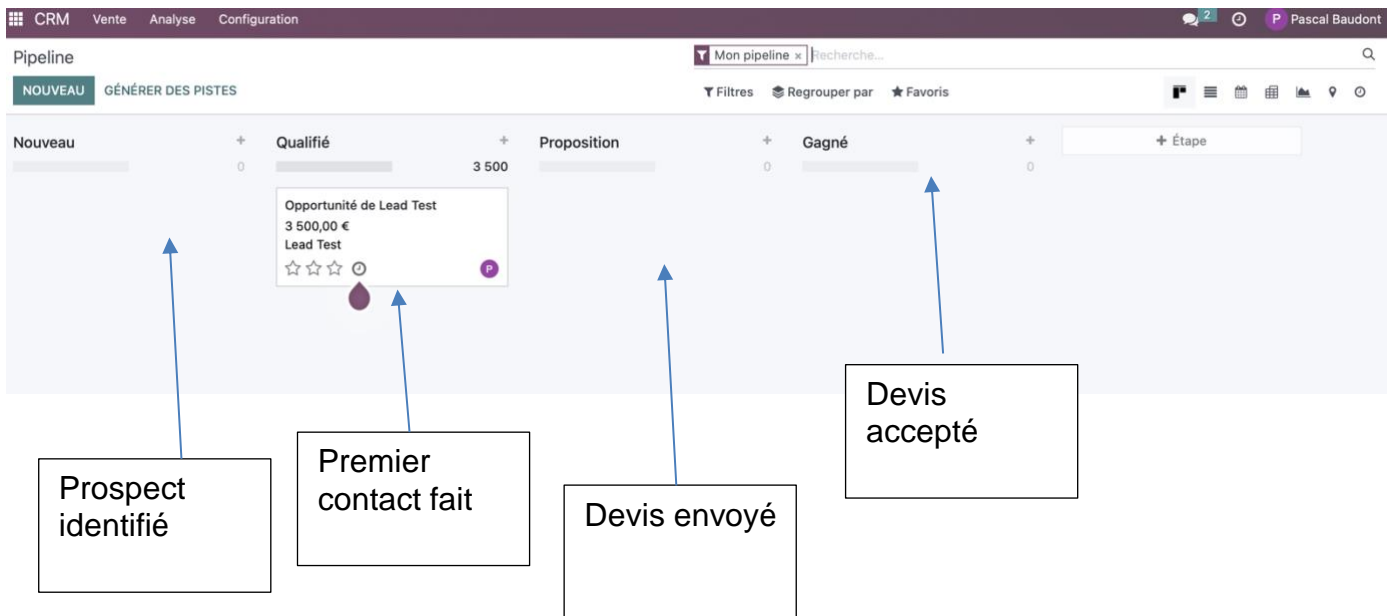
- **Un objet** : titre de la piste.
- **Un responsable** de la piste (champ « Vendeur »). Il est le propriétaire de départ de la piste.
- **La priorité** de la piste. Ceci permet de placer les pistes les plus prioritaires en haut de la liste à traiter.
- **L'étape** (ou état) de la piste. Elle permet de qualifier l'étape d'avancement de la piste (« Nouveau », « Perdu », etc.).
- **Le canal** de la piste : permet de codifier d'où vient cette piste (contact direct, site web, email, téléphone, ...).
- **La campagne** : permet d'indiquer la campagne de marketing qui a permis de créer la piste (emailing, vente à distance...).
- **La trace des échanges d'email et des actions réalisées** (appels planifiés, etc.) ou à réaliser bientôt: tous les emails et actions sont attachés à la piste afin que l'on puisse les retrouver facilement (Cf. historique en dessous du formulaire).

⇒ **L'objectif est de garder des traces de tous les échanges ou de toutes les informations utiles pour les commerciaux.**

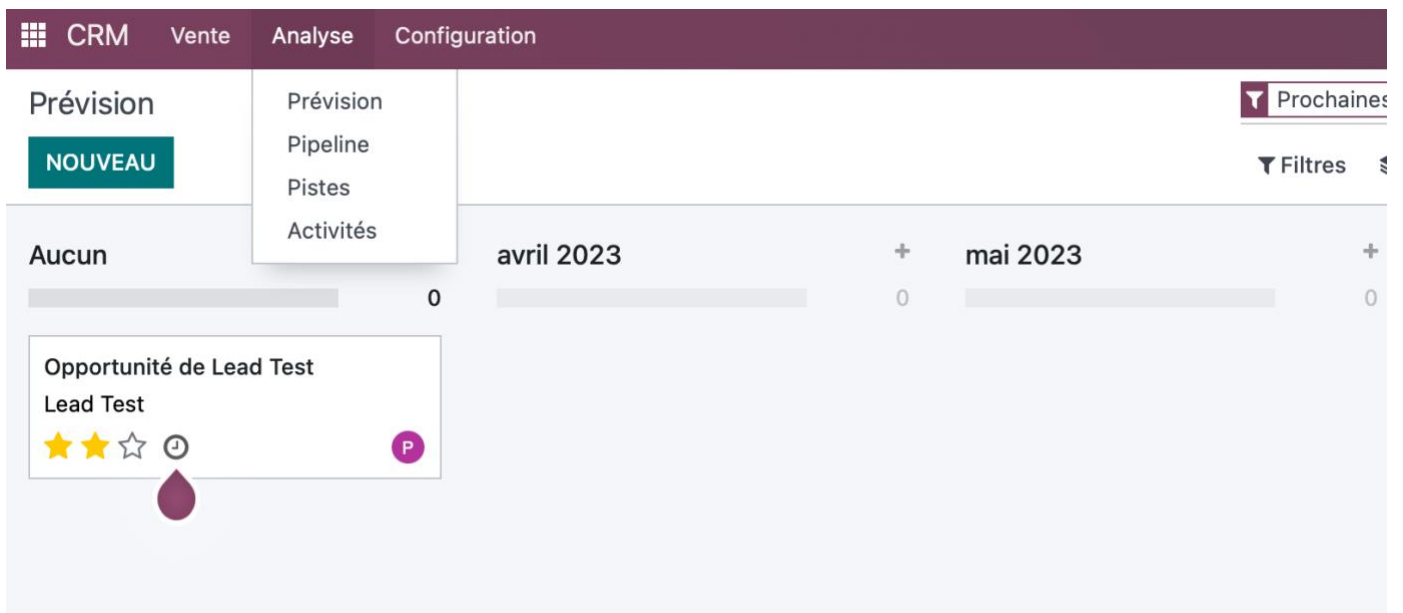


Odoo

TD4 Gestion de la relation clients (CRM)



Menu vente du CRM = information du module de vente



Menu analyse = Informations sous formes graphiques, listes, planning avec des possibilités d'exports (tableur)

Menu configuration = gestions des équipes de ventes et du paramétrage du pipeline



Odoo

TD4 Gestion de la relation clients (CRM)



Vous avez participé à un salon professionnel (Planète E commerce 2023) à la fin du mois de juillet.
Plusieurs contacts sont pris (voir les cartes de visites ci-dessous)

- M Baroli, 04 07 89 85 23 contact@baroli.com entrepreneur en EURL serait peut être intéressé par 2 imprimantes. O contacter le mois prochain.
- Mme Marouin 02 87 96 54 87 souhaiterait changer de clavier. A entendu parler de Techno Recycl'
- M Hubert, 03 69 87 54 21 contact@hubert.fr entrepreneur pourrait changer son parc d'imprimantes (20 unités)



- ⇒ Vous allez vous occuper en personne de M Hubert.
- ⇒ Les deux autres pistes seront suivies par Erwan Levannois.

Opportunité Hubert :

- 1) Le premier contact est pris avec vous hier par mail. M Hubert est intéressé et convient d'un RDV téléphonique. La communication a duré 27 mn. M Hubert souhaite négocier, il faudra prévoir une proposition pour le RV.
- 2) Lors du RDV, M Hubert passe commande de 20 imprimantes laser avec 15% de remises.



- ⇒ Créer une opportunité

L'opportunité est créée, il faut maintenant compléter les informations avec tout ce qui est disponible.

- ⇒ Faire modifier et saisir toutes les **informations disponibles**.



Odoo

TD4 Gestion de la relation clients (CRM)



Vous appellerez M Hubert.

Envoyer un message

Enregistrer une note

🕒 Activités

Dans Activités, vous pouvez enregistrer les actions réalisées et à réaliser.

Sauvegardez les informations et revenez au Pipeline (accueil du CRM)

Suite à votre appel convaincant, M Hubert **accepte un RDV** pour parler du renouvellement de son parc d'imprimante la semaine suivante.

⇒ Dans Ventes/Mes activités suivantes vous voyez les tâches à réaliser par vos soins.

Le RDV se passe très bien et vous faites une proposition commerciale pour les 20 imprimantes avec une remise de 15% : M Hubert accepte le lendemain. L'opportunité est gagnée !

⇒ Il faut **créer le devis pour les 20 Imprimantes avec la remise de 15%**

Lors de la création du devis, Odoo nous indique que le stock n'est pas suffisant pour cette vente.

⇒ Il faudra **commander des imprimantes auprès de notre fournisseur si besoin.**

⇒ Dans Pipeline, **passez le statut de Hubert à Proposition**

Modifier l'opportunité (20 imprimantes)

Le lendemain, c'est **gagné**, M Hubert signe le devis.

⇒ Dans Devis, **confirmez la vente**

Le devis passe en **bon de commande**, la vente est réalisée.

⇒ Il reste à faire la **livraison**, la **facture** et le **paiement**.

ATTENTION Mais avant, il faut passer une commande de 20 imprimantes pour honorer la vente car le stock n'est peut-être pas suffisant. Vérifiez l'état des stocks et des commandes fournisseur suite à la mise en place de la règle d'approvisionnement.

Enfin, procédez à la livraison de Hubert et créez la facture (règlement dans 30 Jours fin de mois)



Odoo

TD4 Gestion de la relation clients (CRM)



Travail à faire : les autres pistes

Vous les affectez à Erwan Levannois.

Reprendre les données en page 2. Erwan va devoir contacter ces prospects par téléphone.

Erwan Levannois fera le suivi des 2 pistes (Baroli et Marouin) rencontrés à Planète E-commerce

- Concernant Baroli, un premier RDV est fixé dans 10 jours pour un réseau local. Le RV n'est pas concluant : M Baroli ne donnera pas suite.
- Concernant Mme Marouin, un RDV est fixé par téléphone dans 7 jours. Mme Marouin est intéressée. Lors du RV, nous lui faisons une proposition (devis) avec une remise de 5 %. Mme Marouin l'accepte le lendemain.
=> Terminez l'opération avec Mme Marouin (vente/livraison/paiement)

Les deux pistes habitent à Vannes.

Connectez-vous avec le compte de Erwan Levannois (votre mail pour Levannois/levannois) et enregistrez les informations en respectant la chronologie.

Erwan Levannois ne pourra pas créer la facture ... Pourquoi ? Qui finit alors l'opération ?

Vous imprimerez la facture du clavier pour Mme Marouin et la facture Hubert (20 imprimantes)
Dépôt Moodle