

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne intéressée pas encore cliente

Exemple : qlq demande des infos sur une 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 → emails envoyés 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

- ventes
 - performance
 - statistiques
-

10. Automatisation

Actions faites sans intervention humaine

Exemple :

Rappel automatique de rendez-vous

Le CRM sert à :

- Trouver des prospects
- suivre leur parcours
- automatiser des actions
- analyser les résultats