

# Guide d'utilisation suivi des offres

---

## Sommaire

I-	Introduction.....	2
II-	Fonctionnalité de création .....	3
a-	Création d'une fiche contact .....	3
b-	Création d'une demande client .....	4
c-	Notes .....	7
III-	Le suivi des offres .....	7
a-	Explication et avantages.....	7
b-	Fonctionnalités .....	7
c-	Action sur un prospect .....	9
d-	Détails d'un prospect.....	9
IV-	La fiche contact .....	12
a-	Onglet 1 : Société/contact.....	12
b-	Onglet 2 : Formation .....	13
c-	Onglet 3 : ADV .....	13
d-	Onglet 4 : Notes complémentaires.....	13



Ces nouvelles fonctionnalités permettent de créer, d'utiliser et de modifier tous les types de « prospect » existants. Pour rappel :

- **Le dispatch téléphonique**, permis par la fonctionnalité de création de fiche contact.
- **Le dispatch web**, tous les prospects issus du site internet de PLB (Demande de contact, Inscription en ligne...)
- **Portefeuille client**, permis par la fonctionnalité de création de demande client.

## II- Fonctionnalité de création

### a- Création d'une fiche contact

Une fiche contact est créée dans la plupart des cas suite à une demande téléphonique. Cette fonctionnalité remplace la fiche contact papier.

Voici le formulaire à remplir afin de créer une fiche contact :

The screenshot shows a web browser window with the URL 'localhost:8080/plb/prospect/prospectnewfiche.js'. The page title is 'Création d'une fiche contact prospect'. The form is divided into several sections:

- Informations Fiche Contact :**
  - Type de contact:
  - Nom de la société:
  - Répliqué par:
  - Attribuée à:
  - Date:
- Informations sur le client et la demande :**
  - Nature du Client:
  - Lieu:
  - Nom:
  - Civilité:
  - Prénom:
  - Fonction:
  - Mail:
  - Telephone:
  - Type formation:
  - Nb de participant(s):
  - Dates souhaitées:
  - Référence:
  - Référence Bis:
  - Concurrence:
- Notes complémentaires :**
  - Effectif société:
  - Effectif informaticien:
  - Remarques:
  - Consigne:

At the bottom right, there is a button labeled 'Enregistrer Fiche contact prospect'.

Afin de remplir correctement le formulaire, tous les champs accompagnés d'un petit astérisque sont obligatoires. Si un ou plusieurs des champs suivants ne sont pas remplis, la fiche contact ne sera pas créée. Voici les champs obligatoires :

- Le type de contact
- Le nom de la société
- L'auteur de la fiche. Cette case est remplie par défaut par le nom de l'utilisateur de la session.
- La date. Cette case est pré-remplie par la date du jour.
- La nature du client
- Le nom du contact
- La civilité du contact
- Le numéro de téléphone du contact
- Le type de formation (**Intra** ou **Inter**)
- Le nombre de participants à la formation

Cette fonctionnalité ne permet pas uniquement de créer des prospects de type « TELEPHONE » mais de tous les types en renseignant via le menu déroulant le « Type de contact ».

## **b- Création d'une demande client**

Il s'agit ici de demandes de formations formulées par des clients qui appartiennent à votre portefeuille et qui vous font des demandes directement. A titre de comparaison, cette fonctionnalité correspond à ce que vous qualifiez dans la colonne source « Client » ou « Demande client » dans vos fichiers de suivi des offres.

Il existe 4 façons de créer une demande client :

1. En la créant de toute part. Voici le formulaire à remplir afin de créer une demande client :

Création d'une demande client

Contact client (civilité, prénom nom)\*

Nom de la société\*

Nature du Client\* -- Choisir --

Lieu -- Choisir --

Attribuée à: Boban MJC

Nb de participant(s)\*

Type formation\* -- Choisir --

Référence: Choisissez la référence Prex: 0.0

Prix/Jour animation

Remise (%)

Remarques: Remarquez ici une remarque formulée par le client.

Sauvegarder demande client

Le remplissage de ce formulaire de demande client s'effectue sur le même principe que pour une création de fiche contact. Voici les champs à remplir obligatoirement :

- Le contact client qui doit suivre la syntaxe imposée :
    - o Civilité Prénom Nom ➡ M Juste Leblanc
  - Le nom de la société
  - La nature du client
  - Le nombre de participants
  - Le type de formation (**Intra** ou **Inter**)
2. En dupliquant une demande client déjà existante (comme un copier/coller sous Excel, cf. III.c page 8).
  3. A partir du descriptif d'une formation donnée, en cliquant dans l'encadré **Rouge**. Cette action permettra de pré-remplir la formation associée à la demande client.



### **c- Notes**

Dans ces deux formulaires de création, certains remplissages de champs sont particuliers. Lors du choix de la référence en cours, le prix de celle-ci est automatiquement renseigné en vert et à droite. Le montant est rafraîchi à chaque fois que l'on sélectionne une référence formation différente.

Pour le type de formation, si le type est Intra, vous aurez la possibilité de renseigner où aura lieu la demande d'Intra, c'est-à-dire, chez PLB ou chez le client.

Il est important de préciser que plus les formulaires seront correctement remplis et plus les données seront pertinentes. Ceci nous permettra de gagner du temps et de ne plus chercher des informations qui auraient déjà pu être renseignées.

Une fois les formulaires remplis, ils sont enregistrés. Il est possible d'accéder à l'ensemble de ces informations dans le « Suivi des offres ».

## **III- Le suivi des offres**

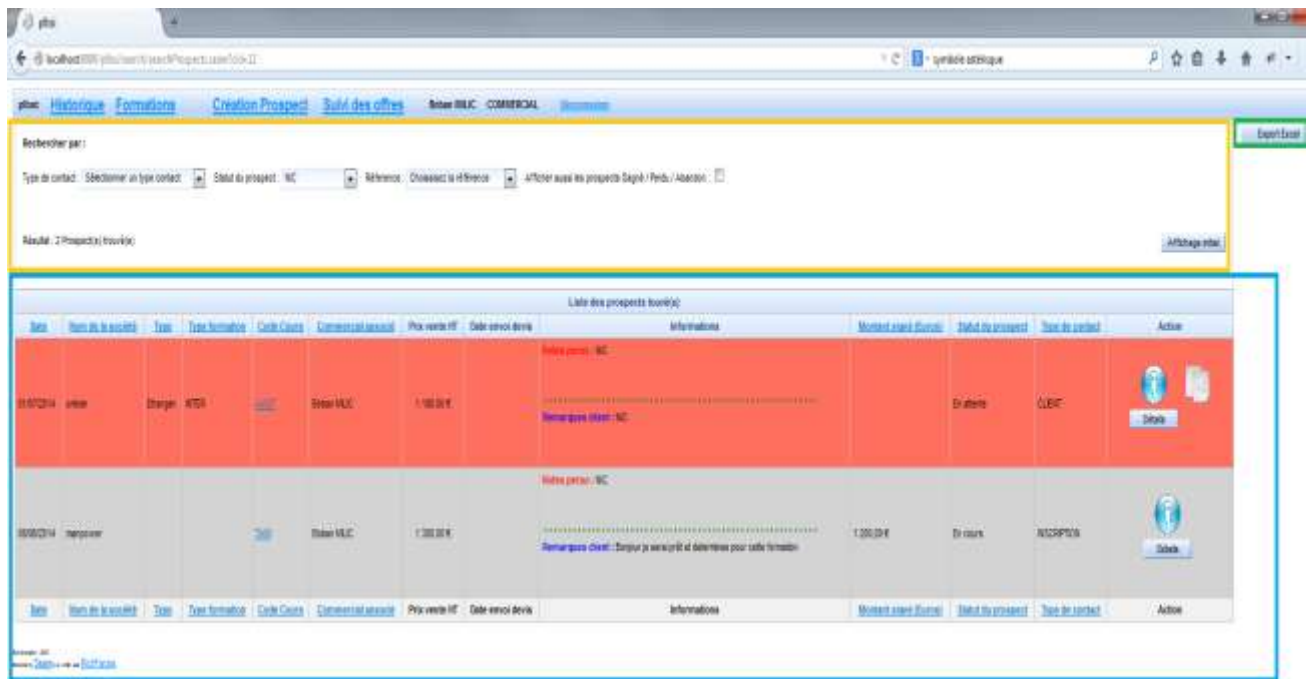
### **a- Explication et avantages**

Le suivi des offres permet à un commercial d'avoir à la fois une vue d'ensemble et une vue détaillée de toutes les affaires qui lui ont été attribuées. Le suivi des offres a exactement le même rôle que le fichier Excel de suivi des offres mais est plus complet et plus pratique. En effet, il y a davantage d'informations et la présentation de l'application est plus agréable.

De plus, le suivi des offres permet un meilleur suivi et facilite donc l'aboutissement des négociations avec le client.

### **b- Fonctionnalités**

Voici un aperçu d'une vue qu'aura un commercial s'il consulte son suivi des offres :



- ✚ Dans l'encadré **Jaune** se trouve les filtres qui permettent d'affiner la recherche :
  - Le type de contact du prospect
  - Le Statut du prospect :
    - Non affecté (Le prospect n'a pas encore de commercial associé). Ce statut ne concerne pas les commerciaux mais uniquement le Dispatch.
    - En attente (Le commercial n'a pas encore traité le prospect)
    - En cours (Le commercial est en train de traiter le prospect)
    - Gagné
    - Perdu
    - Abandon
  - La référence de la formation associée au prospect
  - Afficher les prospects qui ont un statut « Gagné », « Perdu » et « Abandon ». Ce filtre a été réalisé afin d'éviter de surcharger le suivi des offres.
  - Affichage initial permet de remettre la liste, des résultats initiaux.

Il n'y a pas de champ de recherche libre mais il est tout de même possible de faire une recherche en appuyant simultanément sur « **CTRL** » + « **F** ».

- ✚ Dans l'encadré **Bleu** se trouve les résultats de la recherche d'offre. Par souci de concordance, les informations du tableau de résultat sont les mêmes que celui du tableau Excel de suivi des offres.

Par défaut, le suivi des offres affiche tous les prospects qui sont associés au commercial connecté, du plus récent au plus ancien à l'exception des prospects dont le statut est « Gagné », « Perdu » ou « Abandon ».

Il est possible pour un commercial d'afficher l'ensemble des affaires qu'il a traité en cochant la case « Afficher aussi les prospects Gagné / Perdu / Abandon ».



Afin de faciliter certains types de recherche, il est possible de trier certaines informations en cliquant sur l'intitulé de la colonne, par exemple : [Code Cours](#), [Nom de la société](#).

De plus, les codes cours ou références de formation sont cliquables et permettent une redirection vers le descriptif de la formation comme lors d'un clic sur le libellé d'une formation dans l'onglet «Formation ».

- ✚ Dans l'encadré Vert se trouve la fonctionnalité d'export Excel, qui exporte les résultats obtenus.

### c- Action sur un prospect



Ici il est possible d'accéder au détail d'une offre en cliquant sur le bouton «Détails » qui fera apparaître une pop up contenant l'ensemble des informations.

L'autre action possible pour un commercial est la duplication de demande client. Cette action peut uniquement être appliquée aux offres de type « Demande client » et permet de rediriger l'utilisateur vers le formulaire de création de demande client déjà pré-rempli avec toutes les informations de l'offre dupliqué.

### d- Détails d'un prospect

Il existe deux types de pop up de visualisation de détails d'une offre.

Voici la pop up comportant le détail d'une offre de type « Demande client » :

Informations Prospect

Informations sur la demande client :

Contact client (civilité : M. Quarrez Maxime  
prénom nom)

Nom de la société : oréole

Nature du Client : Etranger

Lieu : Province

Nb de participant(s) : 2

Type formation : INTER

Lieu de la formation : Chez PLB Consultant

Référence : AAST

Date session : Du 29/09/2014 au 30/09/2014

Prix/Jour animation

Remise (%)

Remarques

Informations sur l'avancement :

Statut du prospect : En attente

Attribuée à : Boban MILIC

Montant signé (Euros)

Date envoi devis : Non envoyé

Editer Annuler

Dernière modification : 2014-07-09 10:14:51.0

- ✚ En cliquant dans l'encadré **Bleu**, l'utilisateur est redirigé vers une page synthétisant toutes les informations de l'offre afin de les imprimer.
- ✚ En cliquant dans l'encadré **Vert**, l'utilisateur générera le devis en rapport avec les informations de l'offre. Il est obligatoire d'avoir renseigné tous les champs nécessaires à la génération de devis, sinon rien ne se passera.
- ✚ Dans l'encadré **Jaune**, se trouve deux boutons. Le bouton « Editer », qui permet de passer en mode édit et de modifier les informations de l'offre. Le bouton « Annuler » permettant de quitter la pop up.

Voici la pop up comportant le détail d'une offre hors « Demande Client », issu du dispatch :

Informations Prospect

Société/Contact Formulaires ADP Notes Complémentaires

Informations sur la société :

Date de création : 08/06/2014 Type de contact : INSCRIPTION

Statut du prospect : En cours

Attribuée à : Boban MILIC

A : Adresse et effectif :

Informations sur le contact :

Nom : Hamidou	Prénom :	Civilité :
Fonction :		
Mail : hamidouia@live.fr	Telephone : 0668737469	Fax :
Responsable Dep. : 078		
Formation :	Nature du Client :	

A : Commentaire client :

Editer Annuler

Dernière modification : 2014-07-11 14:54:37.3

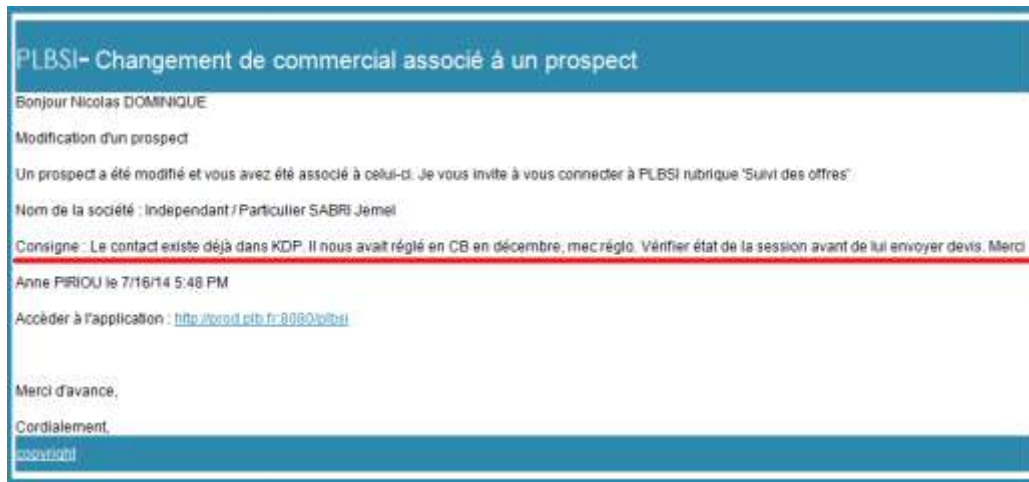
Les informations ont été regroupées par type dans 4 onglets différents afin de rendre l'affichage plus agréable.

- ✚ En cliquant dans l'encadré **Bleu**, l'utilisateur est redirigé vers une page synthétisant toutes les informations de l'offre afin de les imprimer.
- ✚ Dans l'encadré **Jaune**, se trouve deux boutons. Le bouton « Editer », qui permet de passer en mode édit et de modifier les informations de l'offre. Le bouton « Annuler » permettant de quitter la pop up.

## IV- La fiche contact

Dans le suivi des offres apparaît par défaut l'ensemble des comptes en cours de traitement. Lorsqu'une nouvelle demande vous est adressée, vous recevez un mail de PLBSI et la nouvelle fiche apparaît en rouge.

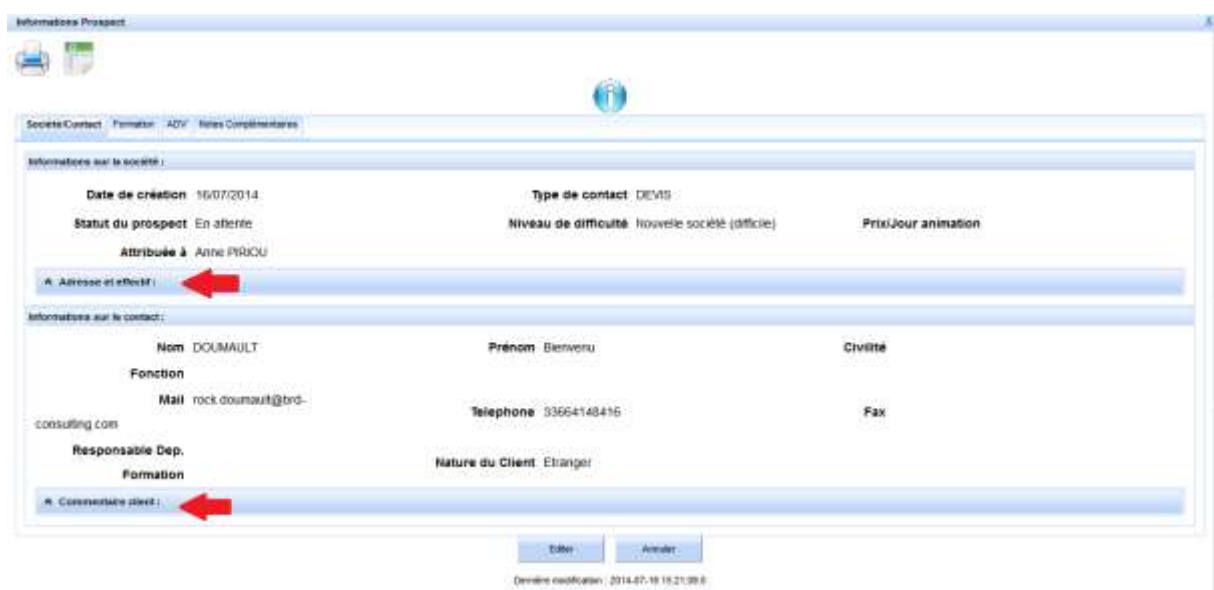
Si une consigne spécifique est donnée, elle apparaît dans ce mail :



Dans PLBSI, pour prendre connaissance de l'intégralité de la demande, cliquez sur « Détails » et une fenêtre pop up s'ouvre en vous donnant toutes les infos classées par onglet.

### a- Onglet 1 : Société/contact

Pour ne pas encombrer la vue, 2 champs sont déroulants (indiqués par des flèches rouge ci-dessous) :



## b- Onglet 2 : Formation

Les consignes données apparaissent en haut et en rouge pour une meilleure visibilité.

ATTENTION : la fiche contact ne passe plus automatiquement à « en cours » dès que vous prenez connaissance de la fiche. Pour que la fiche passe « en cours », vous devez impérativement passer en mode Editer et cocher la case « devis envoyé » et renseigner la date d'envoi du devis + le montant (voir encadré rouge ci-dessous) (donc En cours = Devis Envoyé).

Informations Prospect

Société/Contact Formation ADV Notes Complémentaires

Consigne :

Aucune consigne n'a été donnée.

Informations générales :

Type formation : INTRA Lieu de la formation

Nb de participant(s) [Voir le nom des participants](#)

Informations formation :

Référence : 1100 Référence Bis

Date session : 10/0

Informations sur l'assoulement du prospect :

Date envoi devis : Non envoyé Montant signé (Euros)

Remise (%)

Editer Annuler

Dernière modification : 2014-07-16 15:21:09.0

## c- Onglet 3 : ADV

Information pour l'ADV. Vous n'avez normalement pas à y toucher. Les champs sont complétés si le client les a remplis lors de sa demande en ligne.

## d- Onglet 4 : Notes complémentaires

Vous avez maintenant la possibilité d'ajouter vos commentaires personnels pour mieux suivre la demande, si vous le jugez nécessaire. Ces commentaires apparaitront sur la page d'accueil de votre suivi des offres :

Société/Contact	Formation	ADV	Notes Complémentaires
-----------------	-----------	-----	-----------------------

**Informations complémentaires :**

Je souhaite recevoir le catalogue PLB Consultant par courrier :

☐ OUI ☐ NON

Je souhaite être informé par mail des nouvelles formations :


☐ OUI ☐ NON

Je souhaite être contacté par votre service commercial :

☐ OUI ☐ NON

Connaissance site

**Notes perso :**

Quelle la réponse à la grande question sur la Vie, l'Univers et le Reste?
 

Liste des prospects trouvè(s)								
Date	Nom de la société	Type	Type formation	Code CODES	Commercial associé	Prix vente HT	Date envoi devis	Informations
17/07/2014	SEM	Sie France	INTER	<a href="#">TAGA</a>	Anne PROU	1 690,00 €		<div>Notes perso : Quelle la réponse à la grande question sur la Vie, l'univers et le Reste?</div> <div>Remarques client : Devis actions collectives</div>