

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne intéressée mais **pas encore cliente**

Exemple : qlq 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 cb deviennent clients, stat

4. Pipeline de vente

Suivi des prospect **étape par étape**

Ex : contact => cours d'essai => inscription

5. Workflow

Suite d'actions **automatiques** dans le CRM

Ex : formulaire rempli => email envoyé automatiquement

6. Conversion

Passage d'une étape à une étape

Ex :

Prospect => client

Taux de conversion = % de réussite

7. Fiche contact

Donnée numérique d'un prospect ou client

8. Suivi (Follow-up)

Relance d'un prospect ou client

Ex : appel ou email de rappel

9. Reporting

Analyse des données du CRM :

- **Ventes**

- Performance
 - Statistiques
-

10. Automatisation

Actions faites **sans intervention humaine**

Ex : rappel auto de rdv

Le CRM sert à :

- **Trouver** des prospects
- **Suivre** leur parcours
- **Automatiser** les actions
- **Analyser** les résultats