

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne 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 :

- 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** les actions
- **Analyser** les résultats