

# 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