

Pipeline de vente VS Workflow

Pipeline de vente

Définition

- Le pipeline est **une vue visuelle des étapes qu'un prospect doit franchir pour devenir client.**
- Il suit le parcours d'un contact étape par étape.

Caractéristiques

- Représente **les étapes de conversion** : Exemple : Nouveau prospect → Cours d'essai planifié → Inscription confirmée.
- Permet de **voir où se trouvent tous les prospects en temps réel.**
- Principalement **utilisé pour le suivi commercial.**

Exemple pour le club de chant

| Étape du pipeline | Prospect |
|------------------------|----------|
| Nouveau prospect | Julie |
| Cours d'essai planifié | Lucas |
| Cours d'essai réalisé | Sofia |
| Inscription confirmée | Emma |

Workflow

Définition

- Un workflow est **une automatisation de tâches ou d'actions dans le CRM.**
- Il **déclenche automatiquement des actions** en fonction de critères définis.

Caractéristiques

- Automatise les tâches répétitives : emails, notifications, création de deals ou tâches.
- Permet de **gagner du temps et réduire les oublis.**
- Peut s'appliquer à des contacts, deals ou tickets.

Exemple pour le club de chant

- Quand Julie remplit le formulaire "Cours d'essai" :
 1. Création automatique du contact dans HubSpot
 2. Envoi d'un email de bienvenue
 3. Création d'une transaction (deal) dans le pipeline
 4. Notification au commercial pour suivi
 5. Rappel automatique 24h avant le cours

Différence clé

| Aspect | Pipeline de vente | Workflow |
|-----------------------|---------------------------------------|---|
| Objectif | Suivre le parcours commercial | Automatiser des actions répétitives |
| Vue | Visuelle, par étape | Processus automatique |
| Focus | Où se trouvent les prospects | Quelles actions sont déclenchées |
| Interaction | Suivi manuel possible | Automatisation complète |
| Exemple club de chant | Voir tous les élèves en cours d'essai | Envoyer email + créer tâche + notifier commercial automatiquement |

Métaphore simple

- **Pipeline** = plan du parcours d'un élève, étape par étape
- **Workflow** = robot qui fait automatiquement toutes les tâches liées à ce parcours