

Les termes techniques clés à maîtriser en CRM

1. Prospect (Lead)

Personne intéressée mais encore cliente

Exemple : quelqu'un qui demande des infos sur l'école de chant

2. Client

Prospects 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 étapes par étapes

Exemple : Contact -> Cours d'essai -> Inscription

5. Workflow

Suite d'actions automatiques dans le CRM

Exemple : formulaire temple -> email envoyé automatiquement

6. Conversion

Passage d'une étape à une autre

Exemple : prospects -> 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** leurs parcours
- **automatiser** les actions
- **analyser** les résultats