

## **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