

## 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