

## ANNEXE 5 – A Vocabulaire propre au module CRM

---

### ► Les collaborateurs :

Ce sont les utilisateurs du module CRM : commerciaux, secrétaire commerciale, directeur commercial.

Les collaborateurs peuvent être rattachés à une fonction qui permet de les qualifier : assistant, responsable de service, technicien...

### ► La piste :

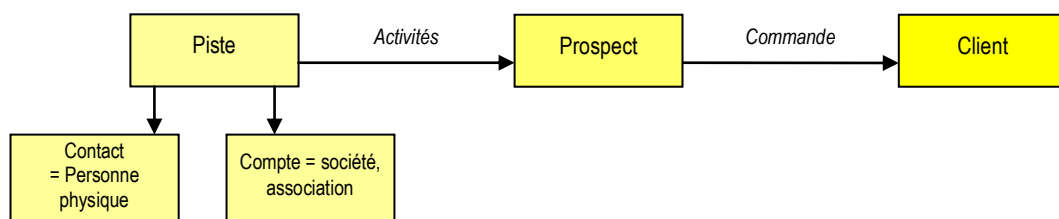
La piste correspond à un premier niveau de contact d'un client potentiel qui provient de sources différentes. Une fiche piste permet de recenser toutes les informations que l'on possède sur cette piste : contact, compte, adresse, activités...

- Les **origines des pistes** : elles permettent de connaître le moyen par lequel on a récupéré la piste. Ces origines sont très diverses : bouche à oreille, client existant, collaborateur, partenaire, participation à un salon...
- Les **statuts de la piste** : ils permettent de qualifier les pistes et sont utilisés pour l'établissement des tableaux de bord. Les différents statuts de la piste sont : nouveau, contacté, en cours, qualifié, converti, réutilisé, disqualifié.
- L'**évaluation de la piste** : le logiciel propose d'évaluer la piste avec les niveaux froid, tiède et chaud.

La fiche recense toutes les actions réalisées pour la piste.

Pour chaque piste on saisit le **contact**. Ce contact peut avoir pour rôle d'être décideur, demandeur, influenceur, investisseur, payeur.

Une piste pourra être convertie en prospect.

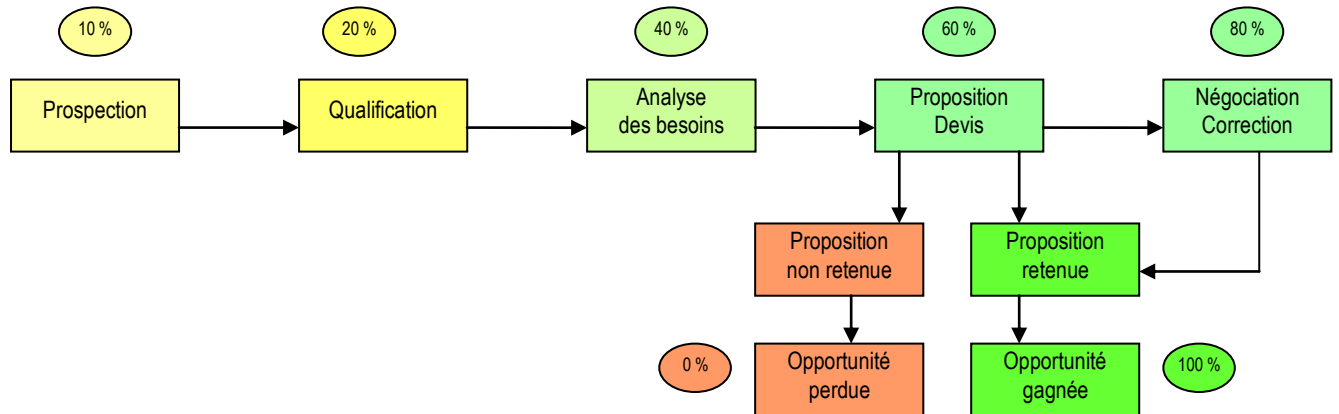


Il est possible de créer des contacts autonomes qui ne seront rattachés ni à un compte prospect, ni à un compte client. Ces contacts peuvent faire également l'objet d'un publipostage.

### ► Opportunités et étapes d'opportunités

Une opportunité représente les affaires (ventes) potentielles que l'entreprise pense conclure avec son client ou prospect.

Elles permettent de qualifier les affaires et d'en suivre leurs évolutions. Il est possible d'indiquer un pourcentage de probabilité de gain de l'opportunité.



### ► Les activités

Les activités représentent les actions commerciales (ou suivi commercial) effectuées auprès des tiers afin d'historiser les échanges que l'entreprise peut avoir avec eux.

On distingue alors 6 types d'activités : les tâches, les événements, les emails, les appels, les fax et les courriers.

#### Tâches :

- Conformation de RDV
- Demande d'informations
- Démonstration
- Envoi de questionnaire
- Invitation
- Négociation
- Proposition commerciale
- Relance
- Remerciement suite contact/RDV
- Suivi commercial
- Autre

#### Évènements

- Découverte
- Démonstration
- Négociation
- Proposition commerciale
- Relance
- Suivi commercial
- Autres

#### Emails

- Emails entrants et Emails sortants

#### Appels

- Appels entrants
- Appels sortants

#### Fax

- Fax entrants
- Fax sortants

#### Courriers

- Courriers entrants
- Courriers sortants

ANNEXE 5 – B Pistes actuelles déjà implantées dans la base de données

Nom et prénom	Louis LEGRAND	Pierre WAGNER	André SCHULTZ	Marc LEFORT
Coordonnées téléphoniques	Tél. 03.88.32.25.76 Fax 03.88.32.26.77	Tél. 03.89.41.12.57 Port. 06.25.63.17.26	Tél. 03.88.73.17.25 Port. 06.85.17.31.29	Tél. 03.84.76.17.25 Fax 03.84.76.85.41 Port. 06.71.55.39.25
Fonction	Gérant		Responsable EM	Gérant
Service/Bureau	Services généraux	Achats		
E-mail	electroconfort.67@yahoo.fr			lefortmenager@wanadoo.fr
Emailing autorisé	Oui	Non	Oui	Oui
Nom de la société	ELECTRO CONFORT PLUS		PALAIS DU MÉNAGER	MÉNAGER LORRAIN
CA annuel	Non communiqué	Non communiqué	5 000 000 €	Non communiqué
Code NAF	4754Z			
Effectif de l'entreprise	3		37	5
Type de piste	Prospect	Prospect	Prospect	Prospect
Statut de la piste	Contacté	Contacté	Contacté	Contacté
Évaluation de la piste	Indéterminé	Indéterminé	Chaud	Tiède
Origine de la piste	Bouche à oreille	Publicité	Collaborateur	Appel
Collaborateur	Isabelle FRUH	Isabelle FRUH	Isabelle FRUH	Louis COURDIER
Adresse	12 Route du Polygone 67100 STRASBOURG			12 Route d'Arbois 57000 METZ
Site Web			Planete.saturn.com	

Nom et prénom	Marc LIEBRICH	Louis CRAMPAY		Guillaume SCHWARTZ
Coordonnées téléphoniques	03.89.54.12.17	03.83.41.26.12		03.29.42.65.17 Fax : 03.29.42.90.02
Fonction	Directeur	Gérant		Directeur commercial
Service/Bureau				Services commerciaux
E-mail				contact.mobilia.fr
Emailing autorisé				oui
Nom de la société	NOVOTEL	ÉLECTRICITÉ CRAMPAY	TOUT LE CONFORT	MOBILIA
CA annuel				3 500 000 €
Code NAF		4321A		
Effectif de l'entreprise		4		
Type de piste	Prospect	Prospect	Prospect	Prospect
Statut de la piste	Nouveau	Contacté	Nouveau	Nouveau
Évaluation de la piste	Indéterminé	Tiède	Indéterminé	Tiède
Origine de la piste	Fournisseur	Annuaire téléphonique	Publicité	Courrier
Collaborateur	Isabelle FRUH	Louise PELLETIER	Louis COURDIER	Louis COURDIER
Adresse	14 Place de la Gare 68000 COLMAR	26 Rue de Bitche 54000 NANCY	14 Rue des Vosges 54300 LUNEVILLE	55000 BAR LE DUC
Site Web				Mobilia.fr

## ANNEXE 5 – C Activités suivies par les commerciaux présentes dans la base

### Activités d'Isabelle FRUH

Date	Heure	Piste, prospects clients	Activités	Nature	Observations
2/09	10:32	ELECTRO CONFORT PLUS	Appel sortant	Découverte	
3/09	08:52	PALAIS DU MÉNAGER	Appel sortant	Découverte	
3/09	16:52	ELECTRO CONFORT PLUS	E-mail sortant	Proposition commerciale	Priorité normale
5/09		PALAIS DU MÉNAGER	Courrier sortant	Proposition commerciale	Priorité normale
6/09	14:25	ELECTRO CONFORT PLUS	Appel sortant	Prise de rendez-vous	Priorité normale –Rendez vous fixé au 12/09 de 9h30 à 10 h30
8/09	17:10	ELECTRO CONFORT PLUS	Appel entrant	Confirmation de rendez-vous	Priorité normale
8/09	10:45	PALAIS DU MÉNAGER	Email sortant	Relance	
8/09	17:52	PALAIS DU MÉNAGER	E-mail entrant	Négociation	Opportunité de vente LL ET SL BRANDT
10/09	15:26	PALAIS DU MÉNAGER	E-mail sortant	Proposition commerciale (envoi devis) Associée à l'opportunité	Priorité élevée - Probabilité 60 % Conversion de la piste en compte
12/09		ELECTRO CONFORT PLUS	Rendez-vous	Négociation	Opportunité de vente 10 MAL BAUKNECHT
12/09	16:32	PALAIS DU MÉNAGER	Appel entrant	Refus du client	Opportunité perdue
13/09		ELECTRO CONFORT PLUS	Courrier sortant	Proposition commerciale (envoi devis) Associée à l'opportunité	Priorité élevée - Probabilité 60 % Montant estimé : 18 500 € Conversion de la piste en compte
15/09	10:32	ELECTRO CONFORT PLUS	Appel sortant	Négociation Associée à l'opportunité BAUKNECHT	Négociation correction Probabilité 80 %
15/09	15:48	NOVOTEL	E-mail sortant	Demande de rendez vous	
15/09	16:32	NOVOTEL	E-mail entrant	Confirmation de rendez vous	Rendez vous fixé le 16/09 de 16 à 17 h
20/09		ELECTRO CONFORT PLUS		Commande	Opportunité gagnée Montant réel 18 900 €

### Activités de Louis COURDIER

Date	Heure	Piste, prospects clients	Activités	Nature	Observations
3/09	9:58	MOBILIA	Email sortant	Proposition commerciale	Opportunité de vente Promo MOBILIA Priorité Haute
6/09	9:45	MOBILIA	Appel sortant	Suivi commercial	Priorité normale : Prise de rendez-vous fixé au 09/09 de 10 h à 11 h
8/09	16:12	MOBILIA	Appel entrant	Confirmation de rendez vous	Conversion de la piste en compte
10/09			Rendez-vous	Négociation	Priorité normale
11/09	10:15	MOBILIA	Appel sortant	Demande d'information	Priorité normale
12/09	16:17	MOBILIA	E-mail sortant	Proposition de prix	Probabilité 60 % Montant estimé : 12 000 €
16/09		MOBILIA		Commande	Opportunité gagnée
4/09	10:38	TOUT LE CONFORT	Appel sortant	Prise de rendez vous	Priorité normale – Rendez vous fixé au 12/09 de 14 à 16 h
12/09		TOUT LE CONFORT	Rendez-vous	Négociation	Opportunité de vente Tout Confort Mat cuisson
13/09		TOUT LE CONFORT	Courrier sortant	Remerciement	
15/09	9:17	MÉNAGER LORRAIN	Appel sortant	Demande de rendez vous	Priorité normale
15/09	14:58	MÉNAGER LORRAIN	Appel entrant	Confirmation de rendez vous	Rendez vous fixé au 16/09 de 14 à 14 h 30
16/09		MÉNAGER LORRAIN	Rendez-vous	Négociation	Opportunité de vente Mat prof ménager Lorrain
18/09		MÉNAGER LORRAIN	Courrier	Devis	Priorité élevée - Probabilité 60 % Montant estimé : 12 600 € Conversion de la piste en compte
20/09	11:17	MÉNAGER LORRAIN	Appel entrant	Demande d'information	Priorité élevée
20/09	17:20	MÉNAGER LORRAIN	E-mail sortant	Devis rectifié	Priorité élevée – Probabilité 80 % Montant estimé : 13900 Conversion de la piste en compte

## ANNEXE 5 – D Devis final MENAGER LORRAIN à envoyer

---

Suite à la dernière activité suivie par COURDIER Louis auprès du compte MENAGER LORRAIN à savoir un « E-mail sortant » notre client accepte de recevoir le devis rectifié.

L'affaire est alors considérée comme gagnée et engendrera donc la création du devis suivant par le commercial concerné en date du 25/09

Code article	Libellé	Quantité	PV unitaire HT
BAU24712	Réfrigérateur 2 portes combiné 272 litres BAUKNECHT froid ventilé	5	600.93 €
BEK51122	Lave-linge frontal 5 kg BEKO WIND 1122	6	249.60 €
BRA51810	Lave vaisselle pose libre 14 couverts BRANDT	6	1004.32 €
CAN60666	Four à pyrolyse CANDY	10	335.70 €

Une réduction de 10 % est accordée sur les lave-vaisselles.

## ANNEXE 5 – E Stock réel disponible

---

Code article	Stock réel
BAU24712	8
BEK51122	8
BRA51810	8
CAN60666	8

## ANNEXE 5 – F Etapes commerciales à venir sur le processus des ventes./ Achats

---

Le 30/09 – Acceptation du devis par le prospect MENAGER LORRAIN dans sa totalité

Le 02/10 – Création du bon de commande

Le 05/10 – Après contact téléphonique avec le client ce dernier opte pour une livraison partielle des articles disponibles.

Le 07/10 – Commande auprès des fournisseurs des quantités manquantes. Au regard de la situation de suractivité actuelle, les objectifs seront de réapprovisionner pour atteindre le stock maximum en fonction du stock virtuel.

Le 12/10 – Réception des articles commandés et facturation simultanée.

Le 12/10 – Livraison du complément au client MENAGER LORRAIN.

Le 15/10 – Le client souhaite une facture unique pour les deux livraisons avec séparation visible du contenu des deux bons de livraisons.

Le 17/10 – Transfert des écritures comptables générées par les documents commerciaux.