



- 1 Identifier les outils de suivi essentiels pour la performance commerciale.
- 2 Structurer les informations post-rencontre client pour un suivi optimal avec le compte rendu d'entretien.
- 3 Centraliser les informations dans le CRM pour une coordination efficace entre équipes.
- 4 Analyser les performances et ajuster les stratégies commerciales grâce au rapport d'activité hebdomadaire.
- 5 Interpréter les données pour orienter les décisions stratégiques à l'aide du reporting.



### Bonnes pratiques 👍

- ✓ Structurer les comptes-rendus d'entretien pour faciliter la traçabilité des échanges.
- ✓ Utiliser un CRM régulièrement afin de maintenir des informations à jour et centralisées.
- ✓ Rédiger des rapports synthétiques pour résumer efficacement les performances hebdomadaires.
- ✓ Analyser les données collectées afin d'identifier les tendances et d'ajuster les actions.
- ✓ Coordonner avec l'équipe par le partage des informations pour éviter les doublons
- ✓ Prioriser les clients à fort potentiel et concentrer les efforts sur les segments les plus rentables.
- ✓ Assurer la cohérence des actions commerciales afin d'adopter des processus standards.
- ✓ Proposer des offres et solutions adaptées aux besoins identifiés.

### Erreurs classiques 🙄

- ✗ Négliger la mise à jour du CRM entraînant la perte de données essentielles.
- ✗ Mal remplir les comptes-rendus provoquant un risque de suivi client inefficace.
- ✗ Ignorer les analyses de reporting et passer à côté des tendances clés.
- ✗ Dédoubler les démarches, créant des incohérences dans la relation client.
- ✗ Oublier les objectifs lors des visites et perdre en efficacité commerciale.
- ✗ Sur-automatiser sans supervision amenant un risque d'erreurs ou de manque de personnalisation.
- ✗ Mal interpréter les données du reporting et prendre des décisions basées sur des hypothèses erronées.
- ✗ Ne pas ajuster les offres aux retours clients : Baisse de la satisfaction et des ventes.

### Définitions 🔍

#### Compte-rendu d'entretien

Document retraçant les échanges pour garantir un suivi client précis.

#### Reporting commercial

Tableau ou document synthétisant les données pour analyser et orienter l'activité.

#### CRM (Customer Relationship Management)

Outil pour centraliser et organiser les informations sur les prospects et clients.

#### Taux de conversion

Ratio entre les contacts réalisés et les ventes conclues.

#### Reporting stratégique

Analyse globale pour guider les décisions à long terme.