

# IV Gestion de la relation clientèle

## 1 Créer une piste

The screenshot shows the CRM interface. On the left, there is a sidebar menu with 'Ventes' selected. The main area displays a search form titled '★ Rechercher : Pistes'. The form includes several buttons: 'NOUVEAU' (with a green checkmark), 'OUVERT' (with a green checkmark), 'EN ATTENTE' (with a vertical bar icon), 'AUJOURD'HUI' (with a calendar icon), and '7 JOURS' (with a calendar icon). Below these are buttons for 'Regrouper par...', 'Rechercher', and 'Effacer'. At the bottom of the form are 'Créer' and 'Supprimer' buttons.

Pour créer une piste, appuyer sur **Ventes**, **Ventes** puis **Pistes**. Cliquer ensuite sur le bouton **Créer**.

Compléter autant que possible les différents champs.

The screenshot shows the 'Pistes' form. At the top, there are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons. The form contains several fields: 'Objet' (filled with 'onse E-mailing Baudriers'), 'Priorité' (Normal), 'Catégorie' (A besoin d'informati), and 'Convertir en opportunité' button. Below these are 'Vendeur' (Gestion ventes), 'Équipe commerciale' (Département), and 'Étape' (Nouveau). The form is divided into sections: 'Piste', 'Communication et historique', and 'Informations supplémentaires'. The 'Piste' section has a field for 'Nom du partenaire' (Baie de Somme Escalade). The 'Communication' section has fields for 'Nom du contact', 'Titre', 'Fonction', 'Rue' (35, rue du Docteur Léger), 'Rue 2', 'Code postal' (80230), 'Ville' (80230 ST VALERY SUR), 'Pays', 'Etat fédéral', 'Courriel', 'Téléphone', 'Fax', and 'Téléphone mobile'. There is also a 'Liens' section with a 'Client' field and a 'Créer' button.



## 2 Convertir une piste en opportunité

Pour convertir une piste en opportunité, il faut ouvrir la fiche d'une piste et appuyer sur le bouton **Convertir en opportunité**.

Lors de la conversion, il est possible de **Créer un nouveau partenaire** grâce aux informations saisies dans la piste.

Pour confirmer la conversion, appuyer sur le bouton **Créer une opportunité**.

## 3 Créer une opportunité

Pour créer une piste, appuyer sur **Ventes**, **Ventes** puis **Opportunité**. Cliquer ensuite sur le bouton **Créer**.



Compléter autant que possible les différents champs.

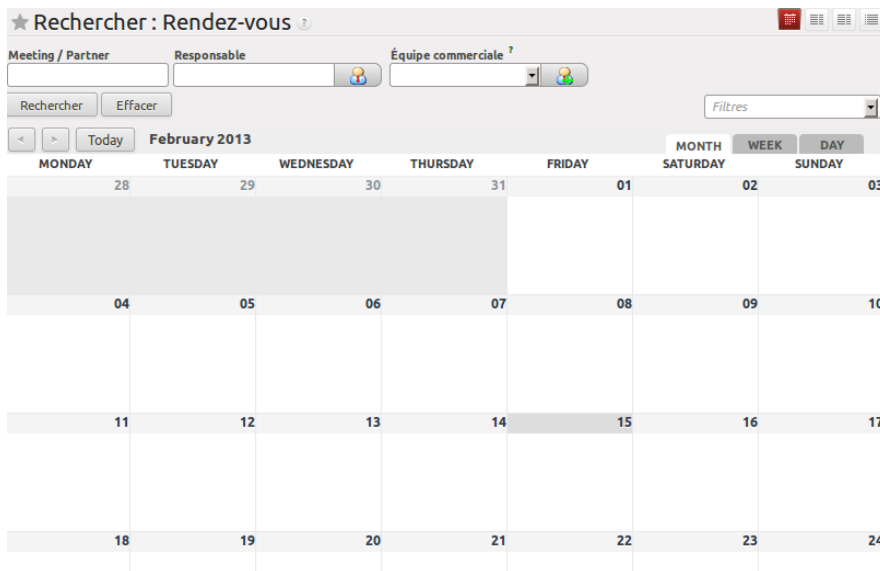
## 4 Gérer les opportunités

Pour les modifier les différentes étapes d'une opportunité, appuyer sur **Ventes**, **Ventes** puis **Opportunités**. Il est possible de faire glisser la fiche d'une opportunité pour la faire passer d'une étape à une autre.

Pour modifier une opportunité, cliquer sur le bas de la fiche. Des icônes apparaissent. Cliquer sur la première icône à gauche pour éditer la fiche de l'opportunité.

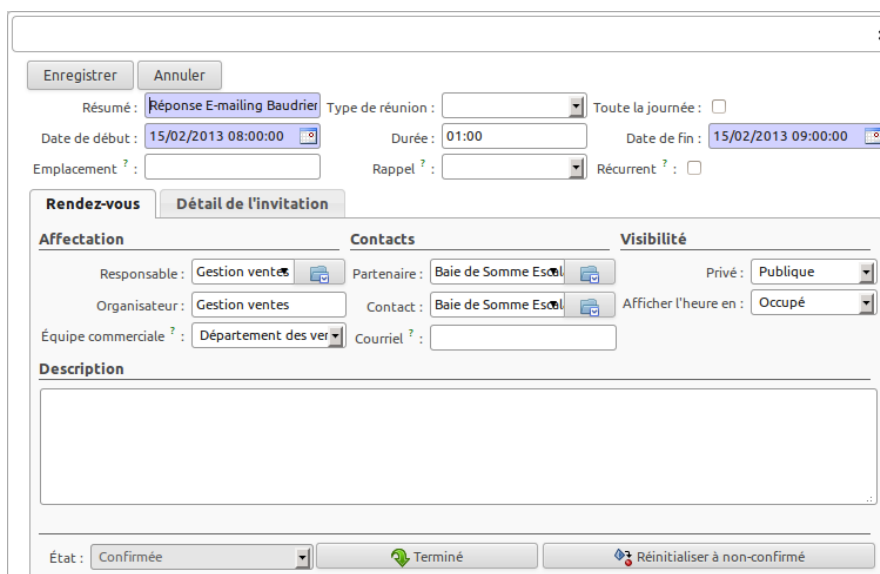


## 5 Planifier un rendez-vous pour une opportunité



Pour planifier un rendez-vous, éditer la fiche d'une opportunité puis cliquez sur le bouton **Planifier un rendez-vous**.

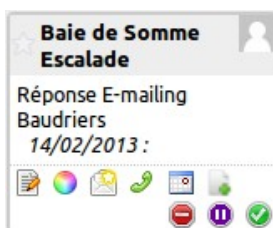
Un agenda s'affiche alors à l'écran.



Double-cliquer sur une date et compléter les champs de la fenêtre qui apparaît. Valider en appuyant sur le bouton **Terminer**.



### Truc & astuce



Il est possible de planifier un rendez-vous en cliquant sur le bas de la fiche d'une opportunité. Des icônes apparaissent. Cliquer sur la cinquième icône en partant de la gauche.



## 6 Planifier un appel pour une opportunité

**Planifie/Enregistre un appel** \*

**Schedule/Log a call**

Action :

**Call Details**

Résumé de l'appel :  Date planifiée :

Partenaire :  Type :

Contact :  Téléphone :

Assigner à :  Équipe commerciale :

**Notes**

Pour planifier un appel, éditer la fiche d'une opportunité puis cliquez sur le bouton

**Enregistre/Planifie un appel.**

Une fenêtre apparaît à l'écran.

Dans le champs **Action**, choisir

**Schedule a call** et modifier la

**Date planifiée.**

Valider en cliquant sur le bouton

**Schedule call.**



### Truc & astuce



Il est possible de planifier un appel en cliquant sur le bas de la fiche d'une opportunité. Des icônes apparaissent. Cliquer sur la quatrième icône en partant de la gauche.