



# La relation clientèle (CRM)

## Organisation des pistes & opportunités

Dans l'entreprise Surplomb, les **pistes** concernent des **prospects** repérés par l'intermédiaire du **formulaire contact du site Internet** ou de **réponses à campagne d'e-mailing**. Lorsque les pistes ont une chance de se réaliser, elles sont converties en **opportunité**.

Les **opportunités** concernent les partenaires déjà clients de l'entreprise et les pistes qui ont des chances de se réaliser. Un commercial est alors chargé d'identifier et d'analyser les besoins du partenaire, pour lui faire une proposition adaptée.

Les pistes et les opportunités comportent des étapes :

NOM DE L'ÉTAPE	PROBABILITÉ (%)
Perdu	0,00
Nouveau	10,00
Qualification	20,00
Proposition	40,00
Négociation	60,00
Gagné	100,00

Une affaire peut passer d'une étape à une autre en fonction de son évolution.

## Connexion à OpenERP

- Nom d'utilisateur : vente
- Mot de passe : vente

## Gestion des pistes et des opportunités

Jacques Garnier vous a transmis des informations concernant les pistes et les opportunités (voir fichier PDF). Vous devez les enregistrer dans OpenERP.

Il vous donne également des informations sur les pistes et opportunités déjà existantes :

- La piste concernant la MJC de Vire doit être convertie en opportunité (avec création de partenaire) ;
- L'opportunité du LEVALLOIS SPORTING CLUB est gagnée.