

PARTIE 1 – Questions ouvertes

1. Quelles sont trois fonctionnalités clés d'un CRM en matière d'automatisation des ventes ?

- La **gestion des nouveaux prospects** pour centraliser et organiser les contacts.
- Les **relances automatisées** pour maintenir le lien avec les clients et ne manquer aucune opportunité.
- L'**analyse des performances** pour ajuster la stratégie commerciale selon les résultats et les besoins des clients.

2. En quoi un logiciel de phoning intégré à un CRM améliore-t-il l'efficacité d'une équipe commerciale ?

Il centralise les appels, les rendez-vous et le suivi client dans une **plateforme unique**, ce qui améliore la productivité. Il facilite également la **collaboration** entre les membres de l'équipe et assure un **suivi plus fluide des prospects**.

PARTIE 2 – Questions d'analyse

3. Pourquoi l'analyse des performances est-elle importante dans une stratégie de relation client ? Donnez un exemple.

Elle permet de mieux **comprendre les comportements clients**, d'identifier ce qui fonctionne ou non, et d'**anticiper les besoins**.
Exemple : Une entreprise identifie qu'un certain type de relance par email obtient de meilleurs résultats, elle adapte donc sa stratégie pour utiliser ce canal prioritairement.

4. Citez deux avantages de l'utilisation d'un CRM en mode SaaS et expliquez comment ils répondent aux besoins actuels des entreprises.

- **Accessibilité totale** : permet aux équipes de travailler de n'importe où, ce qui est idéal en télétravail.
- **Pas d'installation** : gain de temps et de flexibilité pour les entreprises qui veulent un déploiement rapide sans infrastructure lourde.

PARTIE 3 – Mise en situation

5. Vous êtes responsable commercial d'une PME. Votre équipe travaille à distance. Expliquez comment un CRM en mode SaaS peut améliorer l'efficacité et la collaboration de votre équipe.

Le CRM en SaaS permet à chaque membre d'accéder aux données clients depuis n'importe quel endroit avec une connexion Internet. Cela assure une **continuité de service**, favorise la **réactivité**, et renforce la **collaboration en temps réel**, même à distance.

6. Une entreprise souhaite augmenter son taux de conversion. Quels outils ou pratiques mentionnés dans le texte peut-elle mettre en place pour atteindre cet objectif ?

Elle peut :

- **Automatiser les relances clients** pour contacter les prospects au bon moment.
- Utiliser un **logiciel de phoning intégré au CRM** pour organiser efficacement les appels de prospection.
- Exploiter les **analyses de performance** pour ajuster sa stratégie commerciale.