Du premier contact au devis

Le flux qui alimente tous les autres. Une demande non suivie ne coûte rien de visible, ce qui explique qu'elle se perde aussi facilement.

Qui intervient : Accueil, commerciaux, avant-vente ou bureau d'études, dirigeant.

01 Le flux, étape par étape

1. **Demande entrante**
   Formulaire, email, appel, salon, recommandation.
2. **Enregistrement**
   Contact et société créés une fois.
3. **Qualification**
   Besoin, délai, budget, interlocuteur.
4. **Attribution**
   Un commercial responsable.
5. **Rendez-vous ou échange**
   Compte rendu dans la fiche.
6. **Devis**
   Préparé et envoyé depuis l'opportunité.
7. **Relances**
   Jusqu'à la réponse, gagnée ou perdue.

02 Où l'information se perd

Demandes dans les boîtes personnelles
Les demandes arrivent dans la boîte de la personne qui a répondu la première fois. Si elle est absente, la demande attend.

Fichier commercial à part
Chaque commercial tient son tableur ou son carnet. Le dirigeant ne voit pas le pipeline.

Contacts en double
La même société existe trois fois, sous trois orthographes.

Devis sans relance
Un devis envoyé sans activité prévue est oublié au bout de deux semaines.

Motifs de perte inconnus
Personne ne note pourquoi une affaire est perdue. L'entreprise ne peut pas s'améliorer.

Lire la fiche ------ Ressaisie ou action manuelle ⬭ Étape du flux ⊙ **Décision qui reste humaine**

03 Les sept questions, appliquées à ce flux

1 Supprimer La tâche est-elle nécessaire ?	Les tableurs commerciaux personnels. La recopie du formulaire du site dans l'outil. La ressaisie de l'opportunité en devis.
2 Simplifier Peut-elle être simplifiée ?	Un pipeline de quatre à six étapes, chacune avec un critère de passage. Peu de champs obligatoires : ceux qui servent à qualifier. Une liste courte de motifs de perte.
3 Standardiser Un processus standard convient-il ?	Toute demande est enregistrée, même si elle n'aboutit pas. Une règle d'attribution par zone, secteur ou type de demande. Une activité planifiée après chaque échange, sans exception.
4 Systématiser Quel système doit la porter ? Le plus souvent, Odoo.	Les contacts, les opportunités, les échanges et les devis dans le même outil que la facturation. Le pipeline visible par le dirigeant sans demander de point.
5 Automatiser Quelles étapes peuvent être automatisées ?	La création de l'opportunité depuis le formulaire du site ou une adresse email dédiée. L'attribution selon les règles. Le rappel d'activité quand une opportunité reste sans action. La relance d'un devis non signé à date.
6 Agentifier Quelles actions un agent peut-il préparer, sous validation ?	Résumer chaque demande entrante et proposer une qualification et un premier brouillon de réponse, que le commercial corrige avant envoi.
7 Humaniser Où la décision doit-elle rester humaine ? ◉ Décision humaine	La conversation avec le prospect. Le prix et les conditions d'une affaire importante. Décider de ne pas répondre à une demande.

04 Dans Odoo 19, en standard

Applications : CRM, Ventes, Site web pour les formulaires. « Enterprise » : absent de la version Community.

Pipeline
Étapes par équipe commerciale, probabilité, revenu attendu.

Pistes et opportunités
Qualifier une piste avant d'en faire une opportunité, ou passer directement à l'opportunité.

Alias email et formulaires
Une adresse dédiée et les formulaires du site créent l'opportunité.

Attribution
Règles par équipe et par commercial selon des critères.

Activités
Types d'activité, plans d'activités, rappels en retard.

Doublons
Détection et fusion des contacts et des opportunités en double.

Motifs de perte
Liste paramétrable, analyse des affaires perdues.

Devis depuis l'opportunité
Le devis reprend le client et reste rattaché à l'opportunité.

La même démarche, sur votre entreprise : le Sprint Cadrage. Nous dessinons votre flux réel, vous le corrigez avec nous, et la restitution dit ce qu'on supprime, simplifie, outille et laisse à une personne. Le document vous appartient.

roekish.com/cadrage
hello@roekish.com
06 56 66 04 53

05 Chez nous, cela se passe autrement ici…

Étape par étape, notez ce qui diffère chez vous. Ce sont ces écarts qui comptent pour décider.

1 Demande entrante

2 Enregistrement

3 Qualification

4 Attribution

5 Rendez-vous ou échange

6 Devis

7 Relances

06 La relecture en équipe

Question	Oui	Non	À vérifier	Qui vérifie
Les étapes de la fiche sont-elles les nôtres, dans le même ordre ?	☐	☐	☐	
À quelle étape recopions-nous une information déjà saisie ?	☐	☐	☐	
Quelle étape repose sur une seule personne ?	☐	☐	☐	
Quelle tâche pourrions-nous arrêter dès cette semaine ?	☐	☐	☐	
Quelle décision doit rester humaine chez nous, et qui la prend ?	☐	☐	☐	

07 Le bilan, en quatre lignes

Supprimé

Simplifié

Outillé

Décision humaine