

Travail à faire

1. **Ouvrez la société Made-Style.**
2. **Installez et activez éventuellement le paramétrage des pistes commerciales.** (*Module : APPS – CRM – Installer*).
3. **Créez la piste commerciale qui correspond à la rencontre de la société Street Ride par le commercial : Retier Adrien.** (*Module : CRM – Menu Pistes*).
 - Nom de la piste : Street Ride ;
 - Probabilité : 50 % ;
 - Société : Street Ride ;
 - Contact : Jérémie Coistrant ;
 - Adresse : 24 rue des Remparts, 33000 Bordeaux ;
 - Site : www.street-ride.com ;
 - Mél : jeremy@street-ride.com ;
 - Priorité : 2 étoiles.
 - Note : magasin situé à Bordeaux avec plusieurs succursales sur la côte atlantique. Possibilité de signer un contrat concernant des imperméables, des vestes et des écharpes pour plusieurs milliers d'euros.
4. **Créez la piste commerciale qui correspond à la rencontre de la société Nif-Naf par Adrien Retier.**
 - Nom de la piste : Nif-Naf ;
 - Probabilité : 40 % ;
 - Société : Nif-Naf SA ;
 - Contact : Martine Guerret ;
 - Adresse : 86 rue Palais Grillet, 69002 LYON ;
 - Site : www.nifnaf.com ;
 - Mél : martine.guerret@nifnaf.com ;
 - Priorité : 2 étoiles.
 - Note : l'entreprise souhaite référencer nos produits dans son magasin situé en centre-ville de Lyon.
5. **Convertissez la piste commerciale Street Ride en opportunité et créez un nouveau client.** (*Module : CRM – Menu Pistes – Sélectionner pise – Convertir en opportunité*).
6. **Ajoutez les informations suivantes au dossier Street Ride (montant du marché évalué à 20 000 € et probabilité de réussite de 60 %).**
7. **Convertissez la piste commerciale Nif-Naf en opportunité et créez un nouveau client. Ajoutez les informations suivantes au dossier (marché évalué à 5 000 € et probabilité de réussite de 50 %).**

Travail à faire

1. Ouvrez la société Made-Style.
2. Planifiez les rendez-vous suivants de M. Retier : (*Module : CRM – sélectionner l'opportunité – Bouton Aucune réunion*).
 - avec la société Street Ride dans 14 jours de 9 h à 10 h dans ses locaux.
 - avec la société Nif-Naf dans ses locaux dans 17 jours de 13h30 à 14h30.
3. Le jours du rendez-vous avec Street-Ride, Adrien Retier nous confirme une demande de devis pour 10 pulls suédois, 10 gilets et 10 robes. Appliquez le tarif revendeur.
4. Créez et envoyez le devis correspondant. (*Module : CRM – Sélectionner Pistes – Nouveau devis*).
5. Le jours du rendez-vous avec Nif-Naf, Adrien Retier confirme une demande de devis pour 2 articles par produits du catalogue. Appliquez le tarif revendeur.
6. Créez et envoyez le devis correspondant.

Il est possible de réaliser des enquêtes (sondages) de notoriété ou de satisfaction auprès des contacts de l'entreprise (employés, clients, fournisseurs).

Dans cet entraînement, vous allez évaluer la satisfaction des clients concernant l'accueil dans les magasins.

Le questionnaire comportera six questions couvrant différents types de réponses possibles (choix multiple, réponse libre, échelle de satisfaction, etc.).

Les questions seront regroupées par sections afin de faciliter la lecture et l'analyse des résultats.

Questionnaire terminé :

Enquête de satisfaction accueil magasin

Communication et compétence

Quel a été le temps de réaction du vendeur ? *

☐ Très rapide
 ☐ Rapide
 ☐ Lent
 ☐ Trop lent

Les informations transmises par le vendeur ont été ?

☐ Très pertinentes
 ☐ Pertinentes
 ☐ Insuffisantes
 ☐ Très insuffisantes

Avez vous des commentaires à nous communiquer ?

Satisfaction générale

Donnez nous votre avis sur le magasin

	Très agréable	Agréable	Peu agréable	Désagréable
Emplacement	☐	☐	☐	☐
Décoration	☐	☐	☐	☐
Choix d'articles	☐	☐	☐	☐

Identification

Quel est votre genre ?

☐ Homme
 ☐ Femme
 ☐ Autre

Quel est votre âge ?

Travail à faire

- Ouvrez votre entreprise Made-Style.
- Activez le module Sondages et paramétrez le questionnaire ci-dessous (il est géré par Hal Waits). (Module Sondages – Nouveau).
- Testez le sondage et répondez à une dizaine de questionnaires test. (Module Sondages – Tester – Lancer le sondage).
- Affichez les résultats du test.

Enquête/sondage		
Titre	Enquête de satisfaction accueil magasin	
Chapeau	Vous avez réalisé un achat dans l'un de nos magasins et nous souhaiterions connaître votre avis sur l'expérience vécue.	
		Types de question
Section 1	Communication et compétence	
Question 1	Quel a été le temps de réaction du vendeur ?	Choix multiples à réponse unique
Question 2	Les informations transmises par le vendeur ont été ?	Choix multiples à réponse unique
Question 3	Avez-vous des commentaires à nous communiquer ?	Texte
Section 2	Satisfaction générale	
Question 4	Donnez votre avis sur le magasin - Emplacement - Décoration - Choix d'articles - Espace	Matrice
Section 3	Identification	
Question 5	Quel est votre genre ?	Choix multiples à choix unique
Question 6	Quel est votre âge ?	Numérique

