



Étude de cas pour le commerce et la relation client

DIGISTEM accompagne les équipes commerciales pour qualifier les prospects, préparer les rendez-vous, fiabiliser les propositions et piloter le pipeline.

Exemples de domaines couverts

Qualification

Rendez-vous

Propositions

CRM & pilotage

Notre démarche

Audit

Analyse

Formation

Évaluation

Accompagnement

Ce que la formation rend concret

Optimiser

Préparer, proposer, relancer et suivre sans doubles saisies.

Fiabiliser

Informations CRM, devis et actions tracés à chaque étape.

Piloter

Indicateurs lisibles pour prioriser les opportunités et agir.

Progression pédagogique

Les participants découvrent d'abord l'**IA** pour préparer et rédiger, le **CRM** et **Excel** pour structurer les données, **Power Automate** pour fiabiliser les relances, et **Power BI** pour suivre le pipeline.

Les **cas concrets** permettent une **application immédiate des acquis**.

Une **évaluation des compétences** acquises au cours de cette formation offre aux participants une **valorisation de leur profil**.



Exemple 1

Les prospects entrants deviennent des opportunités qualifiées

Les leads arrivent de formulaires, e-mails, salons, recommandations et réseaux sociaux : les informations doivent être consolidées et priorisées.

Situation

- informations dispersées
- besoins et décideurs à préciser
- urgence difficile à comparer
- prochaine action mal identifiée

Bénéfices

- qualification homogène
- priorités plus visibles
- CRM plus fiable
- validation humaine conservée

Automatisation proposée

CRM

Centralise la source, le besoin, le contact et la prochaine action.

IA

Propose une synthèse factuelle et des critères de qualification.

Excel

Aide à prioriser selon le potentiel, la maturité et l'urgence.

Commercial

Contrôle les informations, qualifie et engage la prochaine étape.

Objectif : transformer chaque contact en opportunité claire, priorisée et traçable



Exemple 2

Les rendez-vous sont préparés avec le bon contexte client

Avant l'échange, l'historique CRM, les attentes, les décideurs et les propositions en cours doivent être réunis.

Situation

- historique dispersé
- objectif d'entretien imprécis
- objections peu anticipées
- suivi non préparé

Bénéfices

- rendez-vous mieux ciblés
- découverte plus structurée
- preuves adaptées
- prochaine étape mesurable

Automatisation proposée

Fiche de préparation

Participants, contexte, besoin supposé, questions et résultat attendu.

IA + CRM

Synthétisent l'historique et suggèrent les points à confirmer.

Calendrier

Prépare l'ordre du jour, les ressources et le créneau de suivi.

Commercial

Adapte l'argumentation et valide les engagements pris.

Objectif : arriver à chaque rendez-vous avec une préparation utile et partagée



Exemple 3

Les propositions commerciales gagnent en cohérence et en rapidité

Les devis doivent refléter le besoin confirmé, les règles de prix et les conditions validées avant envoi.

Situation

- modèles difficiles à retrouver
- informations incomplètes
- prix et délais à contrôler
- versions peu tracées

Bénéfices

- propositions homogènes
- contrôles facilités
- délais de production réduits
- suivi CRM systématique

Automatisation proposée

Trame validée

Contexte, objectifs, solution, livrables, planning, prix et conditions.

IA

Aide à reformuler le besoin et à structurer une proposition factuelle.

CRM /ERP

Enregistre la version, le montant, le statut et la prochaine action.

Commercial

Vérifie les prix, remises, dates et engagements avant envoi.

Objectif : produire une proposition claire, contrôlée et immédiatement suivie



Exemple 4

Le pipeline commercial s'appuie sur des indicateurs actionnables

Leads, opportunités, devis, actions et prévisions doivent être tenus à jour pour orienter l'activité commerciale.

Situation

- données CRM incomplètes
- étapes interprétées différemment
- opportunités sans action
- prévisions peu fiables

Bénéfices

- vision du pipeline
- priorités objectivées
- prévisions plus fiables
- points de blocage repérés

Automatisation proposée

CRM centralise

Contacts, opportunités, montants, probabilités et prochaines actions.

Power BI calcule

Leads, délais de réponse, conversion, pipeline et chiffre d'affaires signé.

IA commente

Met en évidence les tendances et alertes à vérifier.

Responsable

Arbitre avec une vue consolidée des opportunités et priorités.

Exemple : opportunités sans activité, devis à relancer et affaires proches de la clôture



Une progression concrète pour rendre les équipes commerciales autonomes

La formation part de situations réelles : qualification, rendez-vous, propositions, relances, comptes rendus et pilotage CRM.

IA pour préparer et rédiger

Questions de découverte, fiches de rendez-vous, propositions, comptes rendus et relances contextualisées.

Power Automate pour automatiser

Rappels, création de tâches, affectations, notifications et mises à jour de statuts.

CRM pour structurer

Leads, opportunités, étapes, données obligatoires, responsabilités et prochaines actions.

Power BI pour piloter

Indicateurs de qualification, conversion, valeur du pipeline, prévisions et chiffre d'affaires signé.

Livrables utiles à l'issue de la formation

Modèles directement réutilisables

- grilles de qualification et trames de rendez-vous
- modèles de propositions, comptes rendus et relances
- vues CRM partagées et tableaux de bord simples
- premiers rappels automatisés avec validation humaine

Prochaine étape : planifier un audit pour identifier les gains rapides et construire une formation adaptée à vos équipes.