

SimPGI – SITUATION PROFESSIONNELLE 16

L'enregistrement d'un prospect et de son opportunité

Bac Pro AGOrA – Compétences	Savoirs associés
Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents Activité 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent C1.1.1 Identifier les caractéristiques de la demande C1.1.4 Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection Activité 1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent C1.3.1 Mettre à jour l'information	<i>Les actions de promotion et de prospection</i> <i>Le suivi de la relation « client »</i> <i>Les tableaux de bord « commerciaux »</i> <i>La communication « client »</i>

 edurl.fr/simpgi

Situation professionnelle

Enregistrement dans le CRM d'un prospect rencontré lors d'un forum et création de l'opportunité commerciale correspondante.



URBAN PULSE

Magasin de proximité – 12 avenue des Rives, centre-ville

Activité : commerce de détail – achat et revente en l'état d'articles de mode, de sport, de papeterie, de beauté et de snacking

Tél : 05 56 41 27 90 - E-mail : contact@urban-pulse.fr

SAS au capital de 20 000 € – SIRET 852 147 966 00018 – TVA FR83 852147966

Banque Bancatous – IBAN FR76 1820 6000 4512 3456 7890 189 – BIC BCTSRP

Le magasin propose sept rayons destinés surtout aux jeunes : mode, accessoires, sport, papeterie, beauté, mangas et bandes dessinées, *snacking*. Sa clientèle est composée de particuliers (clientèle *B2C*) et de professionnels : clubs, associations, entreprises et collectivités (clientèle *B2B*).

L'équipe est réduite : Inès LAMBERT, présidente et gérante ; Chloé MARTIN, vendeuse ; Karim MARCHAND, responsable administratif et comptable. Toute la gestion (ventes, achats, stocks, factures, banque, comptabilité) est réalisée dans le progiciel de gestion intégré *SimPGI*.

Tu effectues ta période de formation en milieu professionnel (PFMP) au poste d'assistant(e) de gestion, sous la responsabilité de Karim MARCHAND, ton tuteur.

Après trois mois d'activité, Inès LAMBERT constate que le magasin dépend trop des ventes aux particuliers. Elle a décidé de développer la clientèle professionnelle et d'utiliser le module *CRM* de *SimPGI* pour suivre toutes les affaires en cours.

Le week-end dernier, le magasin tenait un stand au forum des associations. Chloé MARTIN a rempli plusieurs fiches contact. Karim MARCHAND te confie l'enregistrement du contact le plus prometteur.

Mission 1 – L'analyse du contact

Un contact pris lors d'un salon n'a de valeur que s'il est analysé et enregistré rapidement. Il convient d'en extraire toutes les informations utiles au suivi commercial.

1.1 Identifier, à partir de la fiche contact, l'organisation, l'interlocuteur, le besoin, le budget, le délai et la suite à donner.

1.2 Justifier que cette organisation est un prospect et non un client.

1.3 Calculer le montant estimé HT de l'affaire à partir des prix de vente des articles, remise de 5 % déduite, et le comparer au budget annoncé.

Ressources à disposition :

- Note interne d'Inès LAMBERT (Document 1)
- Fiche contact du forum des associations (Document 2)

- Navigation PGI (Document 3)

Mission 2 – L'enregistrement dans le CRM

Le CRM garde la mémoire de chaque contact et rappelle les actions à mener : un prospect enregistré sans prochaine action est un prospect perdu.

2.1 Enregistrer le prospect avec ses coordonnées et l'origine du contact.

2.2 Créer l'opportunité correspondante : intitulé, prospect, interlocuteur, origine, montant estimé, date de décision attendue, notes sur le besoin.

2.3 Planifier la première activité demandée sur la fiche contact.

Ressources à disposition :

- Fiche contact du forum des associations (Document 2)

- Navigation PGI (Document 3)

DOCUMENTS SUPPORTS

Document 1 – Note interne d'Inès LAMBERT



URBAN PULSE

SAS au capital de 20 000 € · 12 avenue des Rives · 05 56 41 27 90 · contact@urban-pulse.fr

NOTE INTERNE

De : Inès LAMBERT, présidente et gérante
À : Toute l'équipe
Date : mardi 20 octobre 2026
Objet : **Développer la clientèle professionnelle avec le CRM**

Le premier trimestre montre que les ventes aux particuliers ne suffiront pas à couvrir nos charges fixes. Les clubs, associations, entreprises et collectivités commandent en quantité : c'est sur cette clientèle professionnelle que nous devons concentrer nos efforts.

Le module CRM de *SimPGI* est désormais notre outil de suivi commercial. Chaque piste, chaque appel et chaque rendez-vous doit y être enregistré : ce qui n'est pas dans le CRM n'existe pas pour l'équipe.

Objectif du trimestre : transformer au moins la moitié des affaires étudiées en commandes.

Règles d'utilisation du CRM

1. Tout nouveau contact professionnel est enregistré comme prospect, avec son origine.
2. Toute affaire en cours a toujours une prochaine activité planifiée (appel, courriel, rendez-vous).
3. Chaque activité réalisée fait l'objet d'un compte rendu le jour même.
4. Une affaire perdue est classée avec la raison de l'échec, pour en tirer des enseignements.

I. Lambert



Document 2 – Fiche contact du forum des associations

URBAN PULSE Forum des associations – stand n° 14		FICHE CONTACT
Date du contact	samedi dernier	
Organisation	Centre équestre Les Écuries du Pré	
Type	Entreprise (centre équestre, 120 cavaliers)	
Interlocuteur	Laura PETIT – responsable du centre	
Téléphone	06 47 58 21 39	
Courriel	contact@ecuries-du-pre.fr	
Besoin exprimé	30 sweats à capuche brodés au logo pour les moniteurs et l'équipe de compétition + 30 gourdes isothermes	
Budget / délai	Environ 1 500 € HT – décision avant la fin du mois prochain, livraison pour le prochain concours	
Suite à donner	La rappeler en début de semaine prochaine pour préciser tailles et logo	
Contact pris par	Chloé M.	

Document 3 – Navigation PGI

Chemins d'accès, dans *SimPGI*, aux informations et aux opérations utiles pour cette situation.

Pour...	Module	Menu, filtre ou bouton
Enregistrer un prospect	CRM	Menu Contacts, bouton « Nouveau prospect »
Créer une opportunité	CRM	Menu Pipeline, bouton « Nouvelle opportunité »
Planifier une activité	CRM	Fiche de l'opportunité, bouton « Planifier une activité »
Consulter les prix de vente des articles	Inventaire	Menu Articles

