

Information commerciale, CRM et outils collaboratifs

L'information commerciale est une matière première : elle vient du terrain (visites, appels, réclamations), du marché et de l'entreprise. Remontée vite, stockée proprement et partagée avec les bonnes personnes, elle évite les erreurs, accélère les ventes et éclaire les décisions.

Qu'est-ce que l'information commerciale ?

Nature	Exemples	Utilisateurs
Clients et prospects	Besoins, interlocuteurs, historique, conditions négociées, réclamations, satisfaction	Commerciaux, ADV, SAV, direction
Marché et concurrence	Prix, délais, offres, nouveaux entrants, tendances, réglementation	Direction, marketing, commerciaux
Activité interne	Pipeline, devis, commandes, livraisons, résultats, objectifs	Direction, ADV, atelier, commerciaux

Une information utile est **fiable** (source identifiée), **à jour**, **pertinente** (liée à une décision), **accessible** (au bon endroit, au bon format) et **protégée** (accès limités, RGPD).

Remonter l'information : le compte rendu de visite

Rédigé le jour même dans le CRM, le compte rendu suit une trame fixe : identification (client, date, commercial), interlocuteurs et rôles, projet et besoins, budget et calendrier, concurrence, objections, actions décidées (responsable, date), prochaine étape, informations à partager avec l'équipe. Il est factuel, daté, court ; les notes brutes sont mises en forme pour être exploitables par d'autres.

Le CRM : fonctions et règles

Fonction	Contenu
Contacts et comptes	Entreprises (SIRET, segment, effectif), interlocuteurs (fonction, rôle), origine, consentement ou opposition
Historique	Appels, visites, e-mails, devis, réclamations, documents joints
Pipeline	Affaires par étape (contact, rendez-vous, devis, négociation, signé), montant, probabilité, date prévue
Tâches et alertes	Prochaine action, relance de devis, client sans contact, signature pour l'ADV
Campagnes et reporting	E-mailings, segments, tableaux de bord automatiques

Règles de qualité : une fiche par SIRET (dédoublonnage), champs obligatoires, listes déroulantes, saisie sous 24 heures, revue des fiches inactives, référent qualité et contrôle mensuel (taux de complétude, doublons). RGPD : base légale, information, droits, conservation (prospects : trois ans après le dernier contact), sécurité, registre.

Partager : outils collaboratifs et réunion commerciale

Outil	Usage recommandé
Messagerie d'équipe (canaux par sujet)	Informations courtes et datées : concurrence, marchés publics, urgences SAV ; pas de documents de référence
Suite bureautique en ligne (documents, tableurs, agendas partagés)	Modèles, planning des livraisons, agenda d'équipe, co-rédaction des mémoires
Espace de stockage partagé	Dossiers par client et par thème, charte de nommage, versions

Outil	Usage recommandé
Visioconférence	Points courts à distance, démonstrations
Intranet, wiki, base de connaissances	Fiches concurrents, réponses aux objections, procédures, références
Réunion commerciale hebdomadaire	30 minutes, ordre du jour fixe (chiffres et pipeline, affaires chaudes, concurrence, réclamations, décisions), relevé de décisions

Valoriser l'information

Le **tableau de bord** transforme les données en pilotage : taux de passage entre étapes du pipeline, chiffre d'affaires signé et écart avec l'objectif, prévisionnel pondéré (devis en cours × taux de signature), panier moyen, qualité des données. Les **alertes** automatisent le suivi (devis sans réponse à J + 5, client sans contact depuis six mois). La **base de connaissances** et le partage des bonnes pratiques rendent l'expérience de chacun utile à tous ; l'information remontée sert aussi l'ADV (facturation juste), l'atelier (attentes produits) et le marketing (arguments, objections, cibles).

À retenir

- Une information utile est fiable, à jour, pertinente, accessible et protégée.
- Le compte rendu de visite suit une trame fixe et se saisit le jour même dans le CRM.
- Qualité des données : une fiche par SIRET, champs obligatoires, saisie sous 24 heures, référent et contrôle.
- Un outil par usage (messagerie, suite bureautique, stockage, base de connaissances) et une réunion courte avec décisions écrites.

Pour aller plus loin :

[France Num – guides numériques pour les TPE et PME](#)

[CNIL – Les durées de conservation des données](#)

[Fiche ressource – Pilotage, tableaux de bord, budgets, règlements](#)

[Fiche ressource – Collecte, organisation et protection des données](#)