

Remonter, valoriser et partager l'information commerciale

En bref — Faire circuler l'information commerciale chez ErgoSud : du compte rendu de visite au tableau de bord partagé.

Parcours :

1. Dysfonctionnements et conséquences (Q1)
2. Compte rendu de visite structuré (Q2)
3. Qualité des données et RGPD (Q3)
4. Organisation du partage et réunion commerciale (Q4)
5. Tableau de bord du pipeline (Q5)
6. Valoriser l'information remontée (Q6)

Titulaire d'un BTS NDRC, vous venez d'être recruté(e) comme commercial(e) sédentaire et terrain chez ErgoSud Mobilier, à Aix-en-Provence.

ErgoSud Mobilier (SAS, 14 salariés, 3,2 millions d'euros de chiffre d'affaires HT en 2026) fabrique et distribue du mobilier de bureau ergonomique : bureaux fixes ou assis-debout, sièges, caissons, cabines acoustiques, et réalise l'aménagement complet d'espaces de travail. Ses clients sont des PME, des collectivités, des espaces de coworking et des professions libérales des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse. L'équipe commerciale compte un responsable, Karim Bensalem, deux commerciaux et une assistante administration des ventes (ADV).

Un audit interne vient de révéler des pertes d'information coûteuses. Karim Bensalem vous charge d'organiser la remontée et le partage de l'information commerciale au sein de l'équipe.

Première mission : remonter l'information

Vous disposez des constats de l'audit (document 1), d'un extrait du CRM (document 2) et des notes de visite de Julien (document 3).

Question 1 :

À partir du document 1, présentez dans un tableau chaque dysfonctionnement, ses conséquences commerciales (chiffre d'affaires, image, coût, temps) et la solution que vous proposez.

Ressources : [Fiche ressource – Information commerciale, CRM et outils collaboratifs](#)

Question 2 :

Rédigez le compte rendu de visite structuré de Julien à partir de ses notes (document 3) : identification, interlocuteurs et rôles, projet et besoins, budget et calendrier, concurrence, objections, actions décidées avec responsable et date, prochaine étape, informations à partager avec l'équipe.

Ressources : [Fiche ressource – Information commerciale, CRM et outils collaboratifs](#) · [Fiche ressource – Règles d'écriture et écrits digitaux](#)

Question 3 :

À partir du document 2, repérez les anomalies des fiches et définissez les règles de qualité des données du CRM (champs obligatoires, dédoublement, nomenclature, mise à jour, responsable) ainsi que les règles du RGPD à respecter (base légale, durée de conservation, droits, sécurité).

Ressources : [CNIL – Les durées de conservation des données](#) · [Fiche ressource – Collecte, organisation et protection des données](#) · [Fiche ressource – Information commerciale, CRM et outils collaboratifs](#)

Document 1 : constats de l'audit interne

Constats de l'audit interne réalisé en février 2027 sur la circulation de l'information commerciale chez ErgoSud :

- Les comptes rendus de visite sont rédigés sur papier ou envoyés par e-mail au responsable ; 40 % ne sont jamais saisis dans le CRM.
- Le CRM compte 17 % de fiches clients ou prospects en double et 45 % des fiches sans effectif ni interlocuteur décideur renseignés.
- Les informations sur la concurrence (prix, délais, nouveaux acteurs) restent dans la tête de chaque commercial ; un devis a été perdu faute de connaître l'offre d'un concurrent déjà rencontrée par un collègue.
- La réunion commerciale hebdomadaire n'a pas d'ordre du jour ; elle dure deux heures et ne produit pas de décisions écrites.
- L'assistante ADV découvre les conditions négociées (remises, délais) au moment de facturer : trois erreurs de facturation en janvier.

- La direction ne dispose d'aucune vision du pipeline (affaires en cours) avant la fin du mois.

Document 2 : extrait du CRM

Extrait du CRM – fiches prospects du secteur Ouest :

Raison sociale	Segment	Effectif	Décideur	Dernier contact	Statut	Commercial
Espace Co-Working Vitrolles	Coworking			12/01/2027	Contacté	Julien
Espace Coworking Vitrolles			M. Nguyen, gérant	03/02/2027	RDV	Vous
Mairie de Lançon	Collectivité	35			Prospect	
SAS Lançon Mairie			Mme Fabre, DGS	20/01/2027	Devis	Julien
NéoSoft	PME	22	M. Idir, DAF	18/12/2026	Client	Vous

Champs disponibles dans le CRM : raison sociale, SIRET, segment, effectif, adresse, interlocuteurs (nom, fonction, téléphone, e-mail, rôle décideur/prescripteur/utilisateur), origine du contact, besoins, concurrents, statut, étape du pipeline, montant estimé, probabilité, prochaine action, date, commercial, consentement/opposition, historique des échanges, documents joints.

Document 3 : notes de visite de Julien

Notes prises par Julien lors de sa visite du 3 février à la mairie de Lançon (à mettre en forme) :

RDV Mme Fabre DGS + M. Roux, responsable des services techniques. Projet : rénovation école élémentaire des Cèdres, 8 classes + salle des maîtres, rentrée sept 2027. Veulent tables réglables + chaises ergonomiques élèves, rangements, 1 bureau enseignant / classe. Budget voté ≈ 45 000 € HT. Procédure adaptée, consultation publiée en mars, remise des offres mi-avril, critères prix / technique / environnement. Ont vu Flexiwork (prix bas, délais 10 semaines, garantie 2 ans) et un catalogue national. Attentes : solidité (enfants), facilité d'entretien, fabrication locale appréciée, délai avant le 20 août impératif. Objection : « vos tarifs sont plus élevés que le catalogue ». Prochaine étape : envoyer fiches techniques + références écoles d'ici 10 jours, proposer visite de l'école Jean-Moulin (notre réf) + veille publication de la consultation. Contact technique : M. Roux, 06 ... Décision : conseil municipal + DGS. Concurrent Flexiwork a proposé visite de showroom.

Deuxième mission : partager et valoriser l'information

Vous disposez de l'inventaire des outils (document 4) et des données d'activité de janvier (document 5).

Question 4 :

Organisez le partage de l'information : pour chaque type d'information (visite, concurrence, conditions négociées, planning de livraison, réclamation, marché public), l'outil à utiliser, la fréquence et le destinataire (document 4) ; proposez l'ordre du jour type de la réunion commerciale hebdomadaire de 30 minutes.

Ressources : [Fiche ressource – Information commerciale, CRM et outils collaboratifs](#) · [France Num – guides numériques pour les TPE et PME](#)

Question 5 :

Construisez le tableau de bord commercial mensuel à partir du document 5 : taux de passage entre les étapes du pipeline, chiffre d'affaires signé et écart avec l'objectif, chiffre d'affaires prévisionnel pondéré des devis en cours (probabilité égale au taux de signature observé), et deux indicateurs de qualité des données.

Ressources : [Fiche ressource – Pilotage, tableaux de bord, budgets, règlements](#) · [Fiche ressource – Calculs commerciaux du négociateur](#)

Question 6 :

Expliquez comment l'information remontée par les commerciaux crée de la valeur pour l'ADV, la direction, le marketing et l'atelier, et proposez trois moyens de la valoriser (alertes, base de connaissances, bonnes pratiques).

Ressources : [Fiche ressource – Information commerciale, CRM et outils collaboratifs](#) · [Fiche ressource – Veille et intelligence commerciale](#)

Document 4 : outils collaboratifs disponibles

Outil disponible	Usage actuel	Usage possible
CRM en ligne (fiches, pipeline, tâches, rapports)	Base de contacts, peu de saisie des visites	Historique complet, pipeline partagé, alertes, tableau de bord automatique
Suite bureautique en ligne (documents, tableurs, agendas partagés)	Devis et agendas individuels	Modèles partagés, agenda d'équipe, planning des livraisons visible par l'ADV
Messagerie d'équipe (canaux par sujet)	Non utilisée	Canaux « concurrence », « marchés publics », « urgences SAV » ; informations courtes et datées
Espace de stockage partagé	Arborescence personnelle de chacun	Dossiers par client, fiches techniques et références à jour, charte de nommage
Réunion commerciale hebdomadaire	Sans ordre du jour	30 minutes, ordre du jour fixe, relevé de décisions

Document 5 : activité commerciale de janvier 2027

Activité commerciale du mois de janvier 2027 (deux commerciaux) : 42 prospects contactés, 18 rendez-vous réalisés, 11 devis émis pour 186 000 € HT, 4 affaires signées pour 61 000 € HT ; 7 devis restent en cours pour 125 000 €. Objectif mensuel de chiffre d'affaires signé : 75 000 € HT.