JEAN-MARC · GUIDE PRATIQUE

Vos premiers gestes dans le CRM

Un contact arrive : retrouvez sa demande, rappelez-le et gardez une trace de la suite.

Après un formulaire Facebook, la personne attend que vous la recontactiez : pensez à la rappeler.

Ouvrir mon CRM

Voir aussi : récupérer mes carrousels et leurs images

1. Retrouver un nouveau contact

1. Ouvrez le CRM et connectez-vous à votre compte.
2. Dans la partie **Leads**, retrouvez le contact grâce à son nom ou à son adresse e-mail. Un contact qui vient d’arriver porte généralement le statut **Nouveau**.
3. Ouvrez sa fiche. Lisez ses coordonnées, sa **Source** et, lorsqu’elles sont présentes, ses réponses au formulaire Facebook.

> La liste peut aussi contenir des contacts issus du site ou d’un e-mail entrant. Une nouvelle fiche ne signifie donc pas toujours une nouvelle demande publicitaire.

2. Rappeler et noter le résultat

1. Dans la fiche, repérez **Téléphone**. Sur un téléphone compatible, touchez le numéro pour appeler. Sur ordinateur, vous pouvez le composer sur votre téléphone.
2. Après l’appel, utilisez **Enregistrer un appel** ou la partie **Appels** de la fiche.
3. Choisissez ce qui s’est réellement passé : **Joint**, **Pas de réponse** ou **Messagerie**, puis enregistrez. Si la personne est jointe, indiquez la suite de l’échange.
4. Ajoutez une note utile : sa demande, ce que vous avez convenu et le moment où la rappeler.

> **« Pas de réponse » ne veut pas dire « numéro invalide ».** Choisissez « Numéro invalide confirmé » seulement si vous avez vérifié que le numéro est réellement incorrect.

3. Garder le bon statut

Le statut aide à savoir où en est chaque personne. Choisissez celui qui correspond à la situation réelle.

- **Nouveau** : la demande vient d’arriver.
- **Contacté** : vous avez pris contact.
- **Réservé** : un rendez-vous est effectivement confirmé.
- **Relance 1, 2 ou 3** : une nouvelle tentative est à suivre.
- **Perdu** : la demande ne donnera pas suite ; renseignez le motif proposé.

> Changer le statut en « Réservé » ne remplace pas une réservation dans l’agenda. Pour fixer un rendez-vous, utilisez le bouton décrit ci-dessous.

4. Réserver un rendez-vous manuellement

1. Ouvrez la fiche du contact et descendez à **Rendez-vous**.
2. Dans **Réserver un nouveau rendez-vous**, choisissez le type de rendez-vous, la date, l’heure et la durée. Vérifiez aussi le fuseau horaire affiché.
3. Cliquez sur **Réserver**.
4. Attendez le message de confirmation, puis vérifiez que le rendez-vous apparaît bien dans l’agenda.

Si le créneau est indisponible ou si un message d’erreur apparaît, choisissez un autre créneau ou vérifiez l’agenda avant de recommencer. N’utilisez pas « Forcer ce créneau » par habitude.

Une fiche semble incorrecte ?

La fiche permet de **modifier le nom**, **le numéro** ou **l’e-mail**. Corrigez uniquement les informations que vous connaissez avec certitude.

Pour un contact personnel, un e-mail informatif ou une fiche inattendue, vérifiez d’abord la source. Ne le classez pas comme prospect perdu uniquement pour le faire disparaître de la liste.

Guide écrit à partir de l’interface du CRM vérifiée le 30 octobre 2026. Il présente les gestes essentiels ; ce n’est pas une retranscription de la vidéo « Tutoriel ». Aucun rendez-vous n’est créé par l’ouverture de ce guide.