

Le guide du commercial

Des premiers échanges au suivi des placements. Gardez une trace utile de chaque contact et une prochaine action pour chaque opportunité.

1. Accéder à son espace

Ouvrez le lien d'activation transmis par votre administrateur. Choisissez un mot de passe d'au moins 12 caractères, confirmez-le puis cliquez sur « Activer mon espace ». Ce lien est valable 24 heures et utilisable une seule fois.

Pour les connexions suivantes, ouvrez l'adresse du CRM fournie par votre équipe, puis la page /connexion. Utilisez votre email et votre mot de passe. Un compte ChatGPT n'est pas nécessaire.

Un commercial travaille dans son portefeuille. Un manager supervise son équipe ; un administrateur gère les accès, les imports et les modèles. Si le lien a expiré ou si vous avez oublié votre mot de passe, demandez un nouveau lien à l'administrateur.

2. Organiser sa journée

Commencez par « Ma journée ». Traitez d'abord les relances en retard, puis celles du jour, les demandes arrivées à échéance et les rendez-vous imminents.

La prochaine action suggérée vous aide à choisir le prospect à traiter. La date convenue avec le prospect doit rester votre référence.

En fin de journée, vérifiez que chaque entreprise active possède une prochaine action datée. Consultez « Mes performances » pour suivre vos appels, rendez-vous et opportunités.

3. Retrouver et qualifier un lead

Dans « Mes leads », utilisez les filtres (Nouveaux, Jamais appelés, À relancer, Chauds...) et la recherche par entreprise, contact, téléphone, email ou SIRET. Sélectionnez une entreprise pour ouvrir sa fiche à droite.

Vérifiez le prénom et le nom du dirigeant, la ville, les coordonnées, le SIRET, le secteur et l'effectif. Une tranche d'effectif telle que « 20 à 49 » est conservée comme telle. « Non renseigné » signifie qu'aucune valeur exploitable n'a été fournie.

Utilisez « Modifier la fiche » pour corriger les informations. Ajoutez les autres interlocuteurs et identifiez le décideur. Indiquez le besoin, les objections, la temporalité et le nombre de salariés potentiels dans la qualification.

Choisissez la température : Chaud pour un intérêt proche, Tiède pour un potentiel à faire mûrir, Froid pour une échéance lointaine, Non qualifié lorsque vous manquez encore d'informations. Enregistrez les formulaires avec leur bouton de validation.

4. Appeler et garder une trace

Depuis la fiche, cliquez sur « Appeler ». Le CRM ouvre le parcours d'appel ; l'appel utilise le composeur de votre appareil. Le CRM ne remplace pas un abonnement téléphonique et n'enregistre pas automatiquement la conversation.

Après l'échange, renseignez le résultat : Pas de réponse, Pas intéressé, À rappeler, Intéressé, RDV obtenu ou Inéligible. Notez les informations utiles et vérifiez le contact concerné.

Programmez la suite : relance, rendez-vous ou demande. Choisissez une date, et une heure si nécessaire. Utilisez la validation et le passage au lead suivant pour poursuivre la prospection.

Exemple de note : « Mme Martin, DRH, intéressée pour trois salariés. Demande la documentation avant vendredi. Rappeler mardi à 10 h. » Évitez les notes vagues qui ne permettent pas de reprendre le suivi.

5. Gérer les relances, rendez-vous et demandes

« Mes relances » regroupe les rappels par échéance. Un rappel terminé doit être marqué comme traité. S'il reste une suite à donner, créez une nouvelle action datée.

Pour un rendez-vous, sélectionnez l'entreprise et le contact, puis renseignez la date, l'heure et les détails pratiques. Retrouvez-le dans « Mes rendez-vous » et relisez l'historique avant l'échange.

Utilisez « Mes demandes » pour un engagement précis : documentation, simulation, information ou document à fournir. Attribuez une échéance et faites évoluer le suivi de À traiter à En cours, puis Traité.

Une relance correspond à un contact à reprendre ; une demande correspond à une réponse ou un livrable attendu. Les deux peuvent être utiles pour la même entreprise.

6. Envoyer un email avec sa signature

Ouvrez « Ma messagerie ». Renseignez l'adresse de votre boîte Hostinger et le mot de passe de cette boîte, puis cliquez sur « Connecter ma messagerie ». Utilisez le mot de passe email, pas celui du compte hPanel. La vérification de connexion n'envoie aucun message.

Dans « Ma signature email », renseignez votre nom, votre fonction et vos coordonnées, puis enregistrez. La signature est personnelle et apparaît sous vos prochains messages.

Sur une fiche prospect, cliquez sur « Email », choisissez le bon interlocuteur et un modèle. Relisez l'expéditeur, le destinataire, l'objet, le texte et la signature. Vous pouvez modifier le message et retirer la pièce jointe proposée par le modèle avant d'envoyer.

Cliquez sur « Envoyer l'email ». L'historique indique les envois acceptés par Hostinger et le nom de la pièce jointe. Cela ne prouve pas que le destinataire l'a lu. Les réponses restent dans votre boîte Hostinger ; les emails reçus ne sont pas synchronisés.

Si l'envoi est « non confirmé », gardez le même formulaire pour vérifier le résultat sans doubler l'envoi. Vérifiez auprès du destinataire avant de créer un nouveau message identique.

7. Faire avancer l'opportunité et les salariés

Dans « Mes opportunités », suivez l'étape commerciale et la prochaine action. Faites évoluer l'opportunité au rythme des échanges, de la qualification à la proposition, puis aux salariés identifiés et aux dossiers.

Une entreprise peut avoir plusieurs contacts, opportunités et salariés. Créez une fiche par salarié dans « Mes salariés » et rattachez-la à la bonne opportunité. Les salariés potentiels sont une estimation ; les salariés identifiés ont une fiche.

Dans « Dossiers & placements », créez un dossier lié au salarié et à son opportunité. Renseignez la formation, l'échéance et le statut. Ajoutez les documents demandés et mettez le suivi à jour.

Un placement doit correspondre à un dossier effectivement abouti. Renseignez les informations du contrat et la date de placement. En cas de blocage, précisez ce qui manque et prévenez votre manager.

8. Imports et suppressions : repères pour l'équipe

La création et l'importation des leads sont réservées aux administrateurs. Pour obtenir de nouveaux leads ou corriger une attribution, adressez-vous à votre manager ou administrateur.

L'import CSV/Excel accepte jusqu'à 500 lignes. L'administrateur vérifie le mapping des colonnes, notamment Entreprise, SIRET, Effectif et Secteur. Les valeurs absentes ne sont pas recherchées automatiquement sur internet.

Le Chat IA accepte du texte, un tableau Excel/CSV ou un PDF. Limite : 25 entreprises par envoi ; tableau de 1 Mo maximum, PDF de 5 Mo maximum sans mot de passe. L'analyse nécessite des crédits API. Pour Excel, seule la feuille choisie est analysée.

Un administrateur peut supprimer un lead depuis sa fiche, ou une sélection depuis « Attribution des leads ». Les éléments associés passent dans la corbeille et peuvent être restaurés. Un commercial doit signaler une fiche incorrecte à l'administrateur plutôt que supprimer son suivi.

9. Résoudre les problèmes courants

Page ou bouton sans réaction : actualisez la page, puis réessayez. En cas de message indiquant que les données ont changé, rechargez avant de reprendre la modification.

Email impossible : vérifiez la connexion dans « Ma messagerie » et l'adresse du contact. Si Hostinger refuse l'envoi, vérifiez les identifiants de la boîte et ses limites d'envoi.

Champ absent après import : vérifiez que la colonne source contient bien la valeur et qu'elle a été associée au bon champ. Une correction d'import ne reconstitue pas une donnée absente d'un ancien fichier.

Pour demander de l'aide, indiquez l'entreprise concernée, l'action effectuée et le message affiché. Ne transmettez jamais votre mot de passe, une clé API ou un lien d'activation à une personne non concernée.

Les cinq réflexes de fin de journée

- Les appels ont un résultat et une note utile.
- Les relances et rendez-vous convenus sont datés.
- Les demandes terminées sont marquées comme traitées.
- Les opportunités actives ont une prochaine étape.
- Les informations manquantes ou bloquantes sont signalées au manager.

Retrouvez ce guide depuis le bouton « Guide d'utilisation » en haut du CRM. Pour votre première connexion, utilisez le lien d'activation nominatif fourni par votre administrateur.