

# GESTION COMMERCIALE

## Table des matières

<b>1</b>	<b>PREAMBULE</b> .....	<b>2</b>
1.1	CONTENU DE CE MANUEL .....	2
1.2	VOCABULAIRE.....	2
1.3	INFORMATIONS GENERALES .....	2
1.4	MOT DE PASSE .....	2
<b>2</b>	<b>IDENTIFICATION</b> .....	<b>3</b>
2.1	IDENTIFICATION .....	3
2.1.1	<i>DRAPEAUX</i> .....	3
2.1.2	<i>ACTIVER</i> .....	3
2.1.3	<i>QUITTER</i> .....	3
<b>3</b>	<b>GESTION COMMERCIALE</b> .....	<b>4</b>
3.1	LISTE DES RELANCES.....	4
3.1.1	<i>IMPRIMER</i> .....	4
3.2	FICHE PROSPECT .....	4
3.2.1	<i>NOUVEAU</i> .....	5
3.2.2	<i>VALIDER</i> .....	5
3.2.3	<i>ANNULER</i> .....	5
3.2.4	<i>SUPPRIMER</i> .....	5
3.2.5	<i>IMPRIMER</i> .....	5
3.2.6	<i>RECHERCHE</i> .....	5
3.2.7	<i>SUIVANT/PRECEDENT</i> .....	5
3.2.8	<i>CONVERSION</i> .....	5
3.2.8.1	<i>CONVERTIR</i> .....	5
3.2.8.2	<i>ANNULER</i> .....	5
3.2.9	<i>PROPOSITIONS</i> .....	6
3.2.9.1	<i>AJOUTER/MODIFIER</i> .....	6
3.2.9.2	<i>SUPPRIMER</i> .....	6
3.2.9.3	<i>IMPRIMER</i> .....	6
3.2.9.4	<i>TRANSFERER</i> .....	6
3.2.9.5	<i>ANNULER</i> .....	6
3.2.10	<i>VISITES</i> .....	6
3.3	RECAPITULATIFS .....	7
3.3.1	<i>OBJECTIF</i> .....	7
3.3.1.1	<i>EMPLOYE</i> .....	7
3.3.1.2	<i>COMMERCIAL</i> .....	7
3.3.1.3	<i>GROUPE</i> .....	7
3.3.2	<i>CONVERSION</i> .....	7
3.3.2.1	<i>RECAPITULATIF</i> .....	7
3.3.2.2	<i>COMPARATIF</i> .....	7

# 1 PREAMBULE

## 1.1 CONTENU DE CE MANUEL

Ce manuel décrit l'utilisation du logiciel de gestion commerciale.

## 1.2 VOCABULAIRE

**Champ** : emplacement permettant la saisie d'informations

**Bouton** : exécute une action

**Case à cocher** : permet d'activer ou de désactiver une option

**Liste déroulante** : liste composée de plusieurs éléments qui se développe lorsqu'on clique dessus.

**Onglet** : équivalent à l'index d'un classeur ; le plus souvent en haut de la fenêtre, sous le bandeau de titre.

## 1.3 INFORMATIONS GENERALES

Dans toutes les fenêtres le bouton [OK] (ou la touche ENTREE) permet de valider les informations saisies et le bouton [ANNULER] (ou la touche ESC) permet d'annuler ces informations.

Un double-clic sur un élément permet de le modifier (même effet que de cliquer sur le bouton [MODIFIER]).

Sauf indication contraire, les montants sont exprimés en TTC.

## 1.4 MOT DE PASSE

Le mot de passe, par défaut, de l'administrateur est ADMIN.

# 2 IDENTIFICATION

## 2.1 IDENTIFICATION



### 2.1.1 DRAPEAUX

Choix de la langue dans laquelle vous voulez utiliser le programme. Si vous n'en choisissez pas la langue utilisée sera définie par votre compte utilisateur.

### 2.1.2 ACTIVER

Saisissez votre code personnel dans le champ *Code* et cliquez sur le bouton [ACTIVER] ou appuyez sur la touche ENTREE du clavier. Si votre code n'est pas correct ou que vous n'avez pas l'autorisation d'utiliser ce logiciel un message vous prévient sinon vous pouvez continuer.

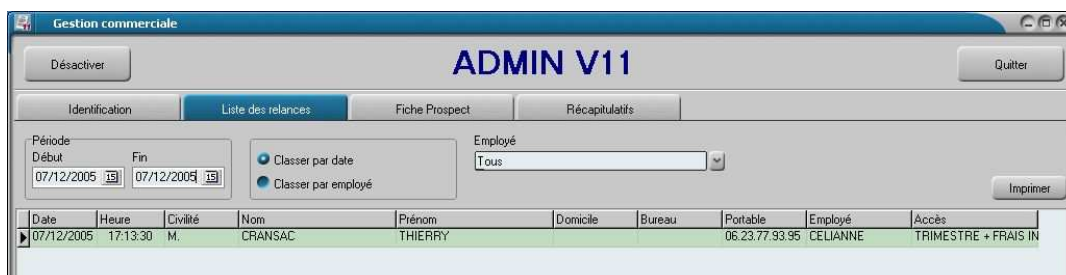
### 2.1.3 QUITTER

Quitte le logiciel.

Une fois votre code validé, toutes les options disponibles par rapport à votre profil, apparaissent. Un bouton [DESACTIVER] apparaît en haut à gauche permettant de désactiver votre compte.

# 3 GESTION COMMERCIALE

## 3.1 LISTE DES RELANCES



Affichage de la liste des clients à relancer suite à leur venue dans l'établissement. Lorsque l'employé se connecte à ce logiciel et que des relances sont présentes pour ses prospects, un message lui propose d'imprimer cette liste.

**Début et fin** : définition de la période de calcul des relances.

**Classer par date** : classement de la liste par date

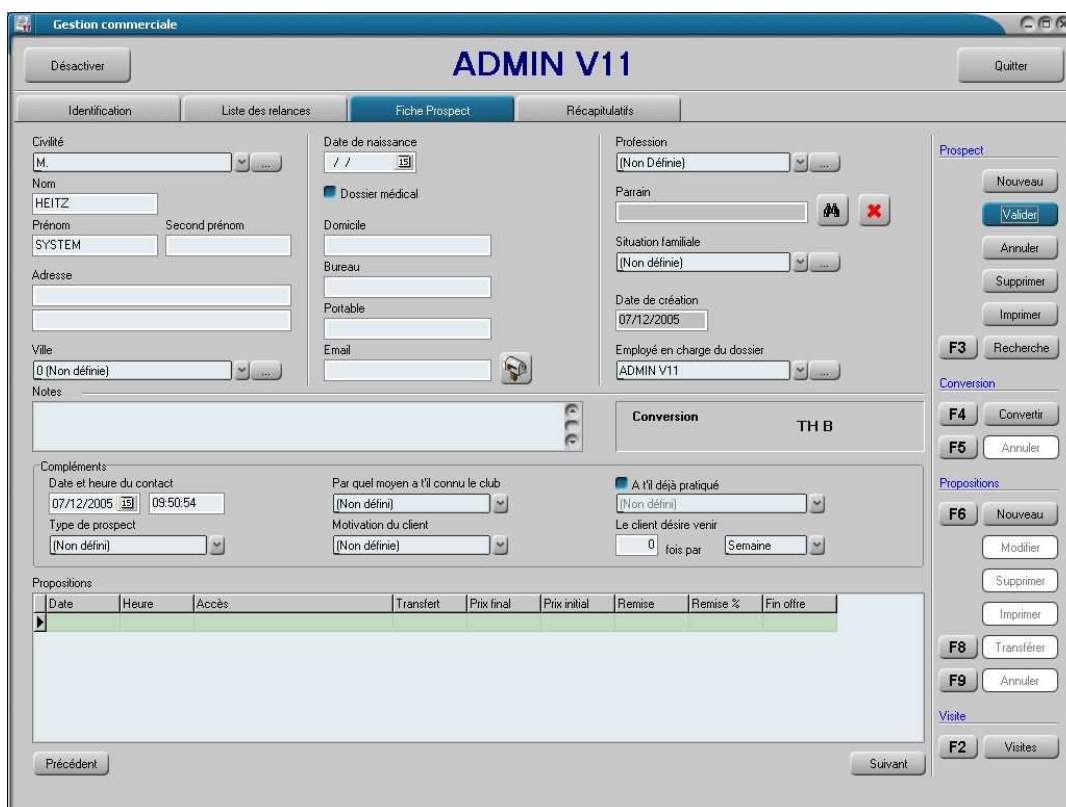
**Classer par employé** : classement de la liste par nom d'employé.

**Employé** : choix d'un employé pour afficher la liste de ses relances uniquement.

### 3.1.1 IMPRIMER

Imprime la liste courante.

## 3.2 FICHE PROSPECT



Cette fiche contient les renseignements correspondant au prospect. Saisissez les informations que vous avez dans les champs. Les listes déroulantes permettent de choisir une option parmi celles qui ont été définies dans la configuration. Si un bouton est situé à droite d'une liste déroulante vous pouvez, en cliquant dessus, sélectionner un autre élément ou en créer un nouveau.

Si le nom et le prénom sont identiques à ceux d'un prospect déjà enregistré, vous devrez modifier son prénom ou en rajouter un second.

**Notes** : commentaires divers imprimés sur la fiche.

**Transfert** : date à laquelle le prospect est devenu client. Si cette date est vide ce prospect n'a pas été converti en client.

**Compléments** : remplissez cette partie avec les différentes informations que vous donnera la personne. Ces informations sont utiles pour faire des statistiques, elles ne sont pas transférées dans la Gestion Clientèle.

**Propositions** : liste des propositions effectuées à ce prospect.

### **3.2.1 NOUVEAU**

Création d'une nouvelle fiche vierge.

### **3.2.2 VALIDER**

Valide les informations saisies ou modifiées de la fiche.

### **3.2.3 ANNULER**

Annule les saisies effectuées depuis la dernière validation. Si vous êtes sur une nouvelle fiche, cette fiche sera annulée.

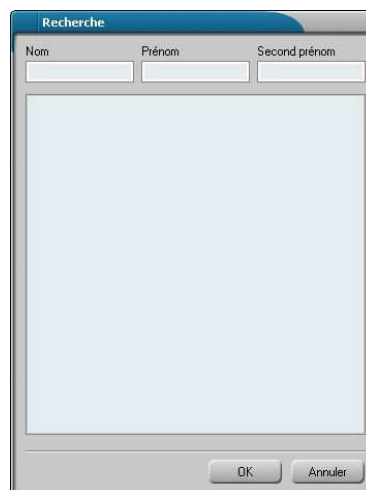
### **3.2.4 SUPPRIMER**

Supprime définitivement la fiche prospect ainsi que les propositions effectuées. Cette opération ne supprime pas le client correspondant au prospect si celui a été transféré.

### **3.2.5 IMPRIMER**

Imprime la fiche du prospect.

### **3.2.6 RECHERCHE**



Choisissez un prospect dans la liste. Vous pouvez saisir le début de son nom ou de son prénom pour réduire la liste de recherche.

### **3.2.7 SUIVANT/PRECEDENT**

Navigue au travers des fiches prospects par ordre alphabétique.

### **3.2.8 CONVERSION**

#### **3.2.8.1 CONVERTIR**

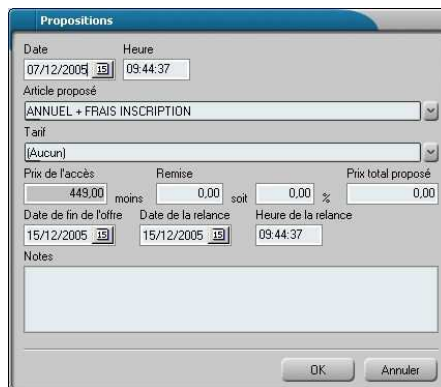
Converti le prospect en client en transférant les informations saisies dans la gestion clientèle.

#### **3.2.8.2 ANNULER**

Annule la conversion du prospect en client. Pour effectuer cette opération toutes les propositions transférées, pour ce client, doivent être annulées.

## 3.2.9 PROPOSITIONS

### 3.2.9.1 AJOUTER/MODIFIER



**Date / Heure** : date à laquelle la proposition a été faite.

**Accès** : accès proposé au prospect.

**Tarif** : choix du tarif à appliquer

**Prix de l'accès** (non modifiable) : prix initial de l'accès

**Remise** : permet de saisir une remise, effectuée au prospect, soit en devise soit en pourcentage.

**Prix total proposé** : prix final que devra payer le prospect s'il accepte cette proposition.

**Date de fin de l'offre** : date à laquelle l'offre de prix ne sera plus valable.

**Date et heure de relance** : indique quand le prospect doit être contacté pour cette proposition. Si le prospect est converti avant cette date il ne sera pas relancé.

**Notes** : remarques diverses sur la proposition effectuée.

### 3.2.9.2 SUPPRIMER

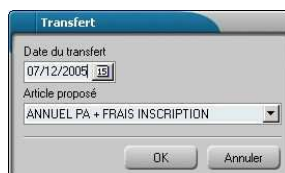
Supprimer la proposition sélectionnée, si celle-ci n'est pas transférée, ainsi que toutes les informations correspondantes.

### 3.2.9.3 IMPRIMER

Imprime la proposition sélectionnée.

### 3.2.9.4 TRANSFERER

Transfère la proposition sélectionnée vers la gestion clientèle. Une vente, aux conditions définies dans la configuration de l'accès, est créée dans la gestion clientèle.



Sélectionnez la date à laquelle le transfert est effectué ainsi que la proposition que vous voulez transférer parmi celles effectuées au prospect.

### 3.2.9.5 ANNULER

Annule le transfert de la proposition sélectionnée.

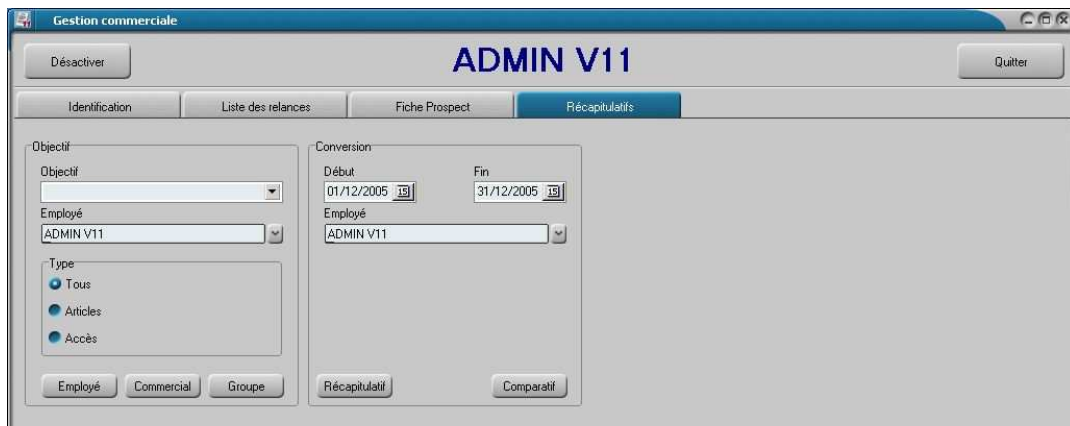
## 3.2.10 VISITES

Permet la gestion des 'visiteurs' anonymes de l'établissement afin de pouvoir éditer des statistiques.



Saisissez le *type de contact*, le *sexe*, le *moyen* par lequel le visiteur a connu votre établissement et quel est l'employé qui l'a renseigné (*Commercial*).

### 3.3 RECAPITULATIFS



Ces récapitulatifs peuvent être édités aussi dans le logiciel STATISTIQUES.

#### 3.3.1 OBJECTIF

**Objectif** : liste comportant tous les objectifs définis dans la configuration.

**Type** : type d'article pris en compte pour l'édition des objectifs.

**Employé** : nom de l'employé pour les récapitulatifs si nécessaire.

##### 3.3.1.1 EMPLOYE

Imprime le chiffre d'affaire réalisé par l'employé sélectionné pour l'objectif.

##### 3.3.1.2 COMMERCIAL

Imprime le chiffre d'affaire réalisé par le commercial sélectionné pour l'objectif.

##### 3.3.1.3 GROUPE

Imprime le chiffre d'affaire réalisé par le groupe pour l'objectif.

#### 3.3.2 CONVERSION

**Début et Fin** : période servant pour les calculs des récapitulatifs.

**Employé** : nom de l'employé pour les récapitulatifs si nécessaire.

##### 3.3.2.1 RECAPITULATIF

Liste des prospects convertis avec le type d'accès proposé. En fin d'état, un récapitulatif indique les taux de conversions de J0 à J+15.

##### 3.3.2.2 COMPARATIF

Etat comparant les taux de conversion de tous les employés.