

MODELE Y POUR COMMERCIAUX TERRAIN

Compte rendu de visite commerciale

Un modèle modifiable pour clarifier les prochaines étapes, le CRM, la relance et le coaching manager.

Meilleur moment	Juste après une visite client importante
Résultat attendu	Résultat, intention, action-responsable-date, risque et mises à jour CRM

Informations sur la visite

Compte	Nom du client ou du compte
Contacts	Noms, rôles et influence dans la décision
Visite	Date, lieu et type de rendez-vous
Objectif	Quel résultat était attendu de la visite ?

Résultat et intention d'achat

Résultat	Qu'est-ce qui a changé, été accepté ou reste ouvert ?
Intention	Exploration, évaluation, prêt, report ou risque - avec les preuves observées
Prochaine étape	Action, responsable, date et engagement du client
Risques	Budget, parties prenantes, achats, technique, juridique, timing ou concurrent

CRM et relance

Mises à jour CRM	Étape, date de closing, montant, probabilité, contacts, tâches et risques
Relance promise	Synthèse, proposition, tarif, réponse technique ou invitation
Signal de coaching	Sur quel point le manager doit-il aider ?
Confiance	De 1 (faible) à 5 (forte), avec une phrase qui explique la note

Checklist de revue manager

☐	Le résultat décrit ce qui a changé, pas seulement que le rendez-vous s'est bien passé.
☐	L'intention d'achat repose sur une action, une question ou un engagement observé.
☐	La prochaine étape contient une action, un responsable et une date.
☐	Les risques importants et les décideurs absents sont visibles.
☐	Chaque champ CRM à modifier est listé.
☐	La relance promise a un responsable et une échéance.
☐	Le signal de coaching indique clairement où le manager doit intervenir.

Exemple rempli

Compte	Northline Distribution
Contacts	Sarah Martin, directrice des opérations ; Karim Benali, directeur de site
Objectif	Confirmer le périmètre et les blocages d'un pilote sur trois sites
Résultat	Les opérations veulent avancer ; la validation finance manque encore.
Intention	Évaluation. Le sponsor opérationnel demande deux options tarifaires vendredi.

Prochaine étape	Le commercial envoie la proposition vendredi ; Sarah organise la revue finance mardi.
Risques	Responsable budget absent ; concurrent cité ; date de closing potentiellement décalée.
Mises à jour CRM	Étape en Proposition ; date de closing ; risque budget ; tâche vendredi.
Relance	Synthèse aujourd'hui, proposition vendredi, invitation finance mardi.
Coaching	Aider à formuler le ROI finance et le positionnement concurrentiel.

Workflow en trois étapes

Step	Action	Output
1	Capter	Noter les faits pendant que les mots du client sont encore frais.
2	Structurer	Transformer le débrief en compte rendu et en champs CRM.
3	Agir	Envoyer la relance promise et faire remonter les risques au manager.