



Blog du Prof T.I.M.

Technologies Informatique & Multimédia – Lycée du Mené



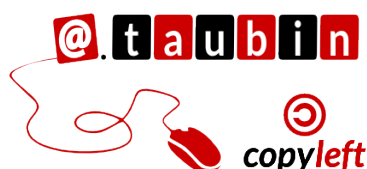
TD n°2 – Odoo – CRM & Ventes

Table des matières

1- CRM : Customer Relationship Management.....	1
2- Cas pratique.....	2
2.1- Campagne d'e-mailing.....	3
2.2- Équipes commerciales.....	6
2.3- Fonctionnalités du pipeline.....	6
2.4- Pistes et opportunités.....	8
2.5- Activités.....	9
2.6- Devis – Commande – BL – Facture.....	10

Sources :

- <http://crcm-tl.fr/index.php/diplomes/mercatique/bts-ndrc/bts-ndrc-digital-1/bts-ndrc-formation-suite-crm> par le CRCM-TL
- Cours de Mme Couronné



Odoo est un ERP **Enterprise resource planning**. Il est composé de nombreux

modules, dont **un module CRM**. En français, on dit PGI **Progiciel de Gestion Intégré**.

1- CRM : Customer Relationship Management

Un CRM Customer Relationship

Management ou GRC Gestion de la Relation

Client est un ensemble de pratiques, de stratégies et d'outils qui permettent à une entreprise de gérer efficacement ses interactions avec ses clients.

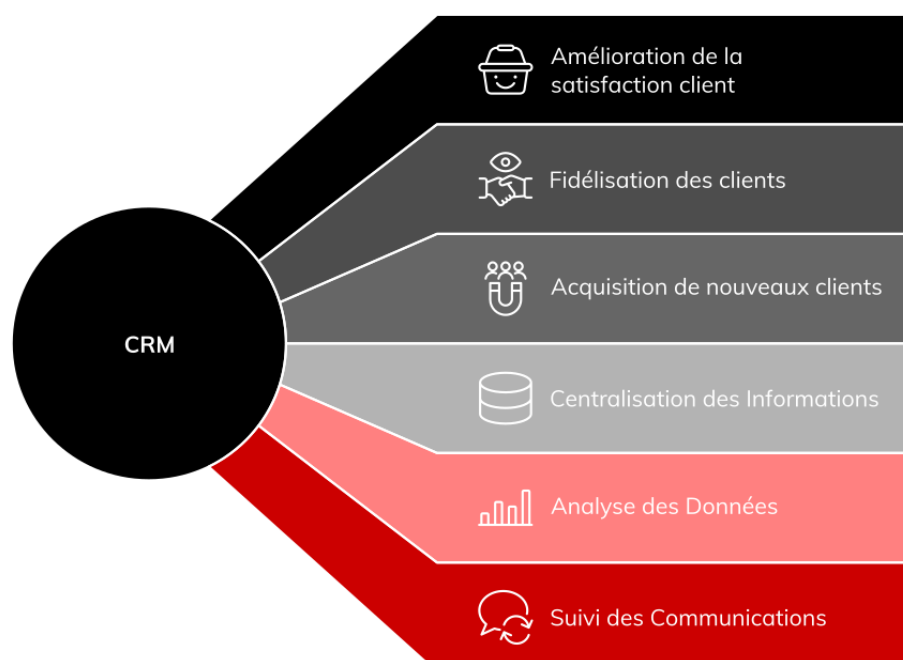
Le CRM/GRC vise à **améliorer la satisfaction client**, à **fidéliser les clients existants** et à **en attirer de nouveaux** en offrant une expérience personnalisée et de qualité. Il permet également de **centraliser les informations client**, d'**analyser les données pour mieux comprendre les besoins et les comportements des clients**, et **de suivre les actions et les communications** avec eux.

Définitions dans Odoo :

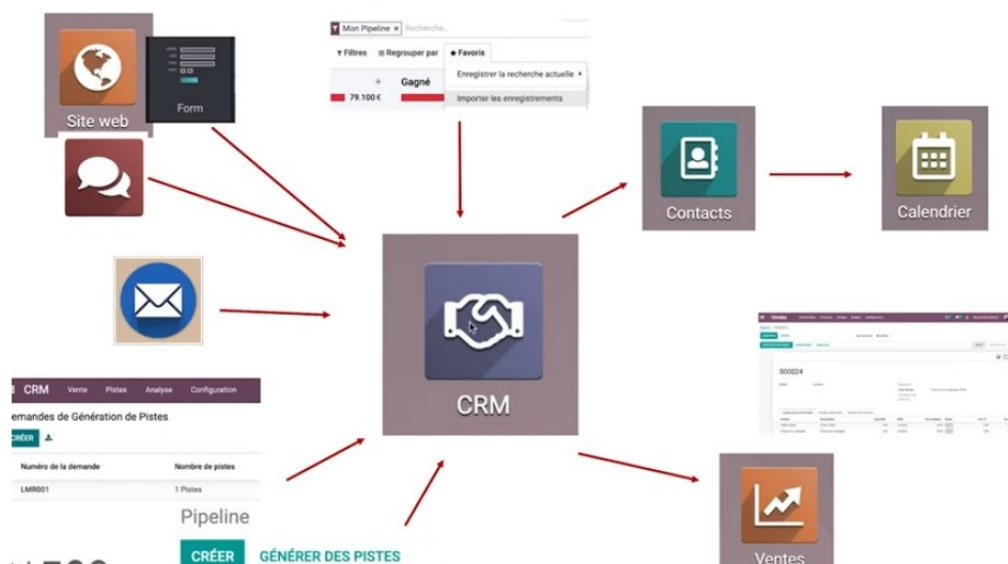
- **Une piste**

anglais est un contact commercial potentiel pour une entreprise. Il s'agit généralement d'une personne ou d'une entreprise qui a manifesté un intérêt pour les produits ou services de l'entreprise.

- **Une opportunité commerciale** ou "opportunity" en anglais est **une piste commerciale qui a été qualifiée** et qui présente un réel potentiel de vente.
- **Un prospect** est une personne ou une entreprise qui est susceptible d'être intéressée par les produits ou services d'une entreprise.
- **Le prospect devient client** lors de la validation d'un devis.



Le module fonctionne en lien avec le calendrier, les contacts et le module ventes d'Odoo.



2- Cas pratique

L'entreprise Algoflash, leader du marché du jardinage amateur, a conçu une gamme de produits pour toutes les étapes de la vie de vos végétaux. Elle s'appuie sur une équipe de commerciaux des Serres UJAC qui démarchent les jardinerie, LISA et GSB

pour la région de Loudéac.

Elle dispose aussi d'un showroom aménagé aux Serres où les commerciaux présentent leur gamme de produits de terreaux, engrais, entretien du Gazon, soin des plantes et anti-nuisibles.



Publié le 28/03/2024

COMPO Stand T04 - JDC Exit la bille d'argile expansée !

Pour remplacer la bille d'argile expansée dont la fabrication est très énergivore, Compo lance les granulés de pierre ponce Granuplant® Algoflash Naturasol. Multi-usages, ces granulés s'utilisent

comme drainage, en déco, en mélange dans le terreau ou en culture hydroponique. Sans aucune transformation énergétique, ce produit 100% naturel bénéficie d'une empreinte carbone réduite et s'inscrit dans la démarche durable de Compo. Disponible en sac de 10L.

Sourcing Produits

Jardin

Source article : <https://habitat.zepros.fr/sourcing-produits/exit-bille-argile-expandee>

Pour accompagner son développement, l'entreprise a décidé de commercialiser un nouveau produit les granulés de pierre ponce appelé "Granuplant ». L'entreprise vient de participer au dernier salon JdC Garden Trends à Marseille. Lors de cet évènement, **Eric Le Bihan, un commercial** a collecté un fichier de **6 contacts dans des jardinerie des Côtes**

d'Armor intéressés par une documentation sur le Granuplant.

L'entreprise Les Serres UJAC est équipée du logiciel Odoo CRM. M. Jouselin, le Directeur de l'entreprise vous a recruté.e au poste de commercial.e junior pour assurer l'animation et la vente à distance des nouveaux produits.

2.1- Campagne d'e-mailing

Votre mission est de mettre en place **une campagne d'e-mailing**, puis d'organiser **une**

relance téléphonique afin d'obtenir des RDV avec le commercial de la jardinerie.

M. Jouselin vous demande de préparer l'e-mails pour présenter le Granuplant.

Il vous a communiqué le fichier tableur **Contacts-Loudeac.ods** créé par Eric Le Bihan lors du Salon JdC Garden Trends. **Il est disponible en téléchargement sur Moodle.**

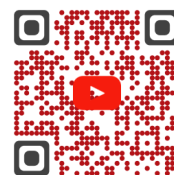
Vous avez aussi accès à quelques images pour vous aider dans la réalisation de ce TP.

1- Le premier travail consiste **à rentrer les contacts** dans **Odoo**



Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo **sur la création d'un contact dans Odoo :**

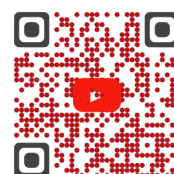
- <https://youtu.be/pRgt7EsNOOE>



2- Le deuxième travail consiste à créer **le produit Granuplant en sac de 5 l, de 10 l et de 25 l dans Odoo.**

Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo **sur la création d'un produit dans Odoo :**

- <https://youtu.be/plsgE0M83Bk>



Fiche détaillée du produit :

<https://tinyurl.com/algoflash>



Granuplant Pierre Ponce UAB Algoflash Naturasol

<https://tinyurl.com/algoflash>



Paillage minéral pierre ponce

- Prêt à l'emploi.
- Alternative durable à la bille d'argile
- Utilisable en agriculture biologique
- 2 X Moins lourd qu'un terreau standard de même litrage.
- Facile à transporter et à stocker grâce à son format compact.
- Garantie 2 ans

Description du produit :

Les granulés de pierre ponce Granuplant® ALGOFLASH Naturasol® offrent un environnement sain et utilisable en agriculture biologique à vos plantes. D'origine volcanique, les granulés de pierre ponce sont 100 % minéraux et inertes. Leur production, faiblement énergivore, fait de ce produit une solution durable aux possibilités d'usages multiples :

- **Drainage** : en couche au fond des pots, il conduit l'eau jusqu'aux racines en fonction des besoins, protégeant ainsi les plantes de la stagnation de l'eau et de la pourriture des racines.
- **Paillage/Décoration** : en couche supérieure dans les pots et bacs à plantes, il empêche le dessèchement de la terre tout en donnant un aspect moderne à vos pots.
- **Aération/Mélange** : en ajout dans un terreau ALGOFLASH®, il assure une meilleure circulation de l'air et de l'eau.
- **Hydroponie** : seul en tant que support de culture, il favorise la croissance des racines et la pénétration de l'eau et des nutriments.

Prix / Stocks (TVA à 20%) :

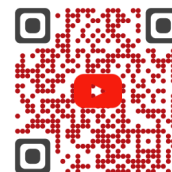
- 25 litres = 29,90 € HT / 1000 unités
- 10 litres : 17,90 € HT / 1000 unités
- 5 litres = 10,90 € HT / 1000 unités





Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la création d'un e-mail commercial dans Odoo :

- <https://youtu.be/B3Nehg2Yshs>



M. Jouselin vous communique quelques conseils pour rédiger votre e-mail commercial

1. **Réussir son accroche commerciale (le titre de l'e-mailing)**

Une accroche commerciale efficace doit être capable de susciter la curiosité et donner envie de découvrir la suite de l'e-mailing. Il faut donc véhiculer une promesse à travers l'accroche.

2. **Les premiers mots de la lettre commerciale**

Vous devez fournir à votre prospect ce qu'il attend avec le maximum de valeur ajoutée. Vous devez donc mentionner dès les premiers mots la promesse de bénéfice, la réponse aux problèmes de votre prospect, la satisfaction de ses attentes.

3. **Le contenu du message commercial**

Adressez-vous au prospect en utilisant le « vous », parlez-lui de sa situation, de

ses besoins, de ses motivations d'achat en utilisant des termes simples et compréhensibles. Vous devez tenter de convaincre votre lecteur que les caractéristiques de votre produit ou service présentent tous les avantages qu'il recherche. Il faut mettre en avant les bénéfices et la satisfaction qu'il pourra en tirer.

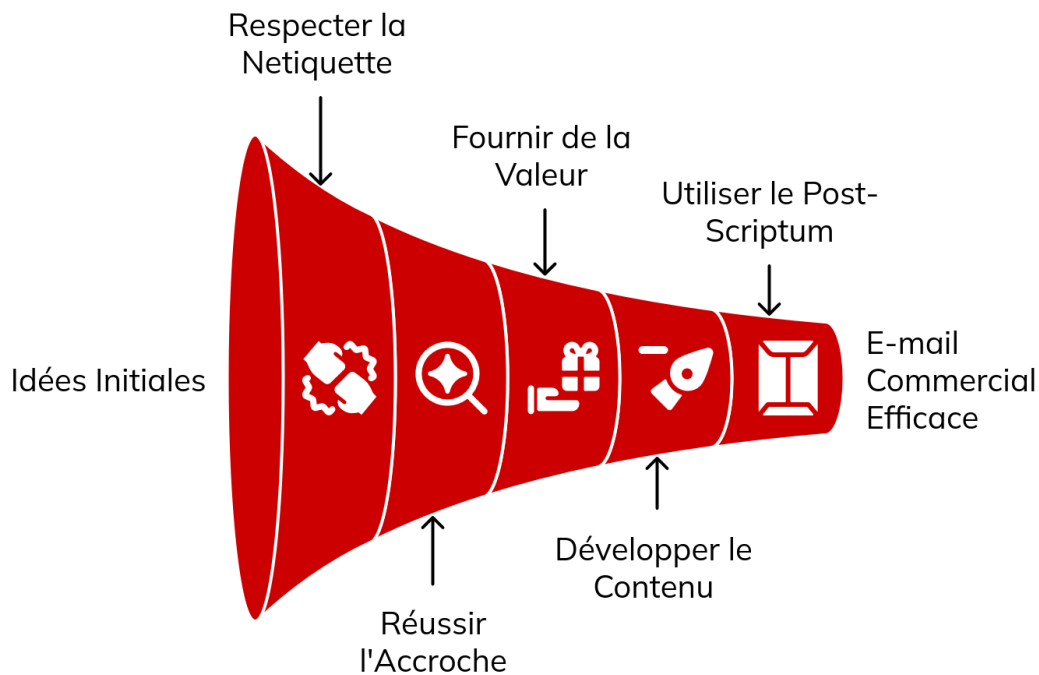
4. **Le post-scriptum**

Le P.S est l'élément le plus important après l'accroche, car le lecteur est souvent pressé. Il a pris l'habitude de lire ses e-mails rapidement. Son attention va donc se porter sur l'accroche puis sur la signature pour savoir qui lui écrit. Il s'agit d'utiliser votre meilleur argument commercial (innovation majeure, promotion ou remise exceptionnelle, exclusivité...).

Rappel sur la Netiquette :

C'est l'ensemble des règles de savoir-vivre et de politesse à respecter sur le web. En milieu professionnel, elle est cruciale pour préserver

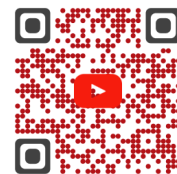
vos crédibilités et maintenir des relations de travail saines.



2.2- Équipes commerciales

Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la création d'équipes commerciales dans le CRM d'Odoo :

- <https://youtu.be/jAGx6r4qjNI>



On peut créer des équipes commerciales via la commande **Configuration > Équipes commerciales**. Cela permet d'automatiser la réception de courriel dans le pipeline.

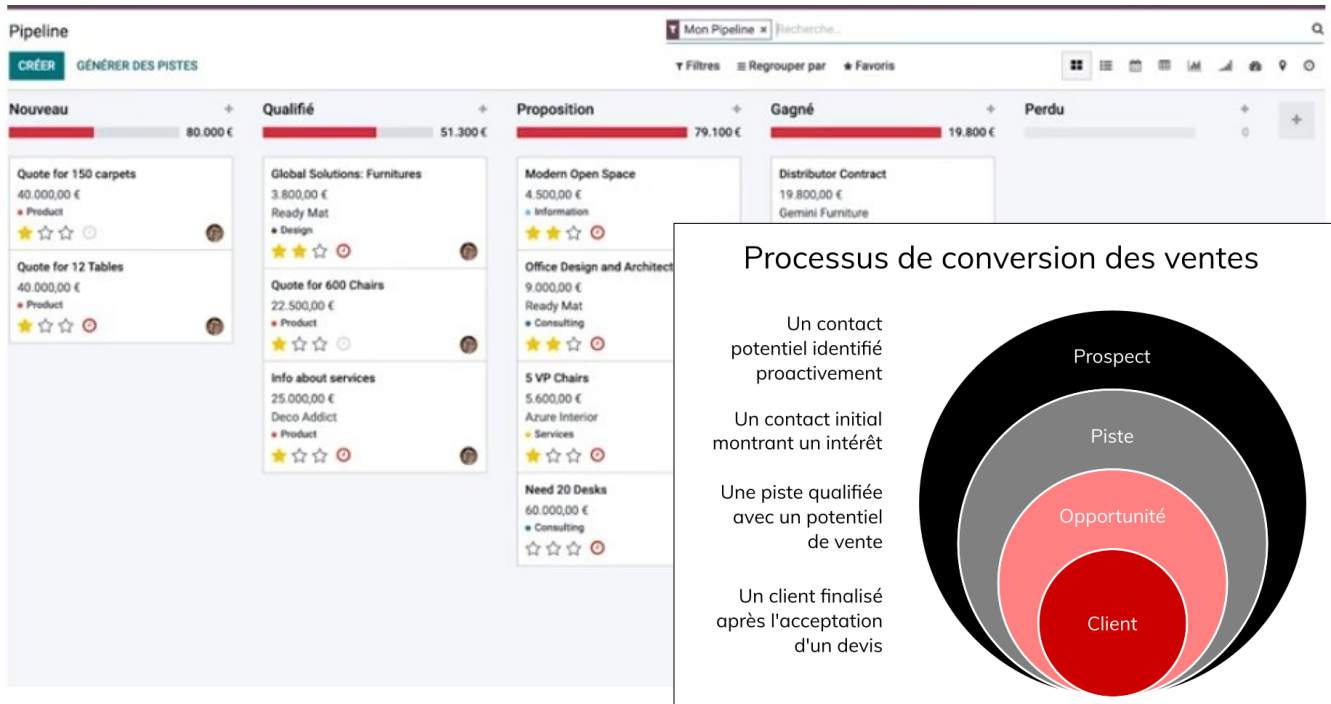
M. Josselin vous demande de créer une équipe commerciale avec vous en chef d'équipe et les enseignants en vendeurs.



2.3- Fonctionnalités du pipeline

Le pipeline (ou "entonnoir de vente" en français) fait référence à **un modèle visuel** qui représente le processus de vente d'une

entreprise, du stade de la prospection jusqu'à la conclusion de la vente. Dans Odoo, il est **structuré par colonnes (vue Kanban)**.



- Les colonnes représentent **les étapes dans le processus de vente**. Le nombre d'étapes dépend des entreprises. On conseille de ne pas dépasser 6 étapes dans Odoo.
- **On peut agir sur chaque étape** : plier, éditer, équipe en charge, ajouter une opportunité.
- **Un code couleur indique si vous êtes en retard (rouge, vert et orange).**
- **On peut utiliser les filtres** : Gagné,

Perdu, Archivé, Date...

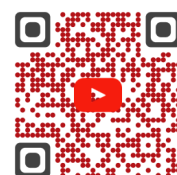
- **On peut utiliser des regroupements** : par vendeur, par équipe, par ville, par société...
- **Les favoris permettent d'importer des enregistrements via un tableur.**
- **Les vues permettent de changer de visualisation des données** (listes, calendrier, tableaux croisés, graphique, dashboard, géolocalisation, à faire).

Travail à faire : vous devez ajouter une colonne Perdu à votre Pipeline.



Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la présentation du pipeline du CRM d'Odoo :

- <https://youtu.be/M33IS1kZRyg>



2.4- Pistes et opportunités

Travail à faire : M. Jouselin vous demande de créer une piste commerciale pour le contact Caroline Boché et de la transformer ensuite en opportunité.



Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la création de pistes et opportunités commerciales dans le CRM d'Odoo :



- <https://youtu.be/ScsDKWx8X8M>

Les pistes ne sont pas encore qualifiées d'opportunité commerciale. Cela permet de décider ou non de l'ajouter au pipeline. Elles peuvent être générées automatiquement par Odoo si vous utilisez une version payante via l'achat de crédit. Vous pouvez aussi les créer manuellement et ensuite, si vous le souhaitez, les convertir en opportunité. Il suffit de cliquer « Créer » et de

saisir les informations à votre disposition.

1. Nom de l'opportunité
2. Les infos dispo : nom, adresse, site, etc.
3. Priorité
4. Étiquettes

Si la piste s'avère sérieuse, on peut la transformer en opportunité et la lier ou pas à un client.

Les étiquettes du pipeline sont éditables et déplaçables dans le pipeline, pour en changer le statut. Cela revient à faire passer une opportunité d'une étape à l'autre.

Autres possibilités :

- Relier l'opportunité à un client existant ou de le créer.
- Assigner le commercial en charge.
- Donner une date de fermeture : date limite pour convertir l'opportunité.
- Choisir une priorité : une à trois étoiles.
- Ajouter des étiquettes : sur quoi porte l'opportunité commerciale - produits, services, démo, informations, etc.

Lors de la création d'une nouvelle opportunité, vous êtes amené à soit sélectionner un contact existant dans Odoo, soit à en créer un.

On peut affecter les informations disponibles à ce stade, affecter une équipe commerciale, etc.

On doit donner un nom à l'opportunité, on peut estimer un revenu espéré, donner une priorité, donner une couleur pour la faire ressortir.

2.5- Activités

Une fois l'opportunité créée, on peut mettre en place **des activités pour qualifier davantage le lead**. Il y a de nombreuses possibilités.

On peut :

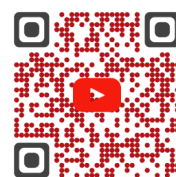
- **Envoyer un e-mail.**
- **Envoyer une note à un collègue** qui

sera reprise dans le tchateur.

- **Abonner des collègues** : recevoir les notifications sur l'opportunité.
- **Planifier une activité** : choses à faire avec le contact - courriel, appel téléphonique, fixer un RDV.

Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la création d'activités dans le CRM d'Odoo :

- <https://youtu.be/PcstKvtbuUM>



Travail à faire : rédiger un script d'appel



M. Jouselin souhaite que vous réalisiez **une relance téléphonique 3 jours après l'envoi de l'e-mailing**.

Pour cela, il souhaite que vous lui soumettiez **un script d'appel**.

Votre accroche sera de rappeler l'e-mail reçu par le prospect. Vous devrez ensuite découvrir son avis, ainsi que ses besoins. Pour finir,

vos objectifs seront de décrocher **un rendez-vous de démonstration avec le chef du rayon du magasin**.

Vous devrez **rédiger ce script dans la note de l'activité « Appeler » de votre opportunité dans Odoo** afin qu'il puisse être utilisé lors de l'appel téléphonique.

Conseils

Pour retenir l'attention de votre interlocuteur tout au long de la conversation et optimiser votre chance d'obtenir un rendez-vous, il faut une certaine organisation dans l'agencement des éléments du script téléphonique.

Votre script d'appel doit donc contenir :

1. **Une phrase d'accueil** : « Bonjour Monsieur/Madame..., je suis..., de la société... ».
2. Il faut ensuite **exposer les raisons de l'appel** en parlant de votre interlocuteur.

3. Une **accroche** qui parle de votre interlocuteur et de sa problématique.
4. Passez ensuite **à la phase d'échange** avec votre interlocuteur. C'est là que vous posez des questions et répondez aux interrogations et/ou objections.
5. Une **phase de silence pour écouter** et

engager votre interlocuteur.

6. En dernier lieu vous pouvez **proposer le rendez-vous dans une conclusion** en reformulant les points importants de la conversation.
7. **Prenez congé** en vous assurant des suites à donner.

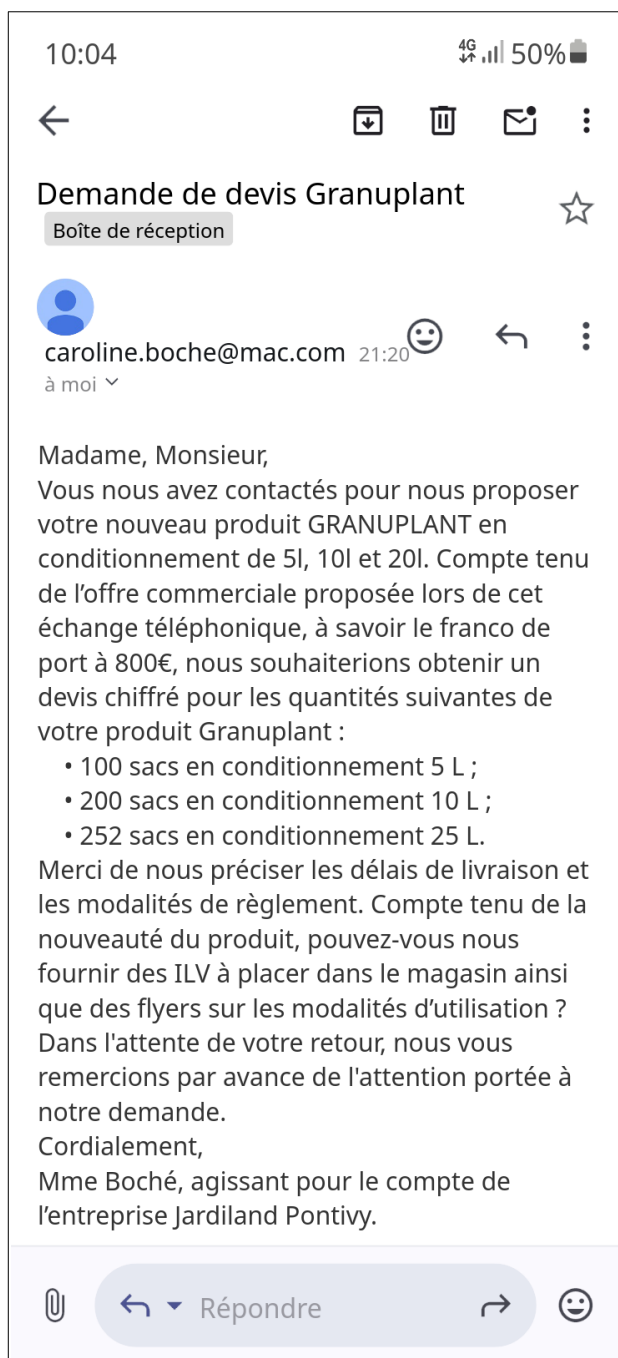
2.6- Devis – Commande – BL – Facture

Suite à l'appel à Caroline Boché, vous avez reçu cet e-mail de ça part :



Travail à faire :

Vous devez établir un devis pour Mme Boché, en prenant en compte sa demande.



Vous pouvez regarder le tutoriel vidéo sur la création de devis, de commandes, de bons de livraison et de factures depuis le CRM d'Odoo :

- <https://youtu.be/ZJnmFsliVHQ>



Une fois l'opportunité dans la colonne « Proposition » on peut générer un devis depuis le pipeline et faire le lien avec le module vente d'Odoo.

Il est ensuite très simple de transformer un devis en commande en cliquant sur Confirmer puis d'éditer un bon de livraison.

Enfin, on peut créer une facture à partir du bon de commande.

En fonction du retour du client, on peut passer l'étiquette vers Gagné ou Perdu. Il est intéressant de spécifier les raisons de la perte pour améliorer le pipeline (prix, temps, etc).