

## Lexique du commercial

Mot	Description
One shoot/R1	Vente en première visite/premier rdv
R2 et R3	Vente en 2ème et 3ème rendez vous
Rétention	Pourcentage de clients déjà existants de votre entreprise que vous parvenez à fidéliser sur une période X
Fidélisation	Répétition d'achats de produits ou services issus d'une même marque ou entreprise
Acquisition	Démarche qui consiste à développer le portefeuille clients d'une entreprise
Outbound	Appels sortants
Inbound	Appels entrants, leads
Pipeline	Propositions commerciales en cours
Target	Cible
CRM	Customer relationship management. Outil de gestion de l'activité commerciale
Closing	Clôture de la vente
Entonnoir de vente	Consiste à attirer les clients vers une marque et à les aider à la reconnaître et à s'en souvenir
Kpi's	Indicateur de vente mais pas que
Reformulation	Reformuler pour récolter des oui
Rituels managériaux	Concerne les managers : point en one to one ou équipe quotidien/hebdomadaire/mensuel
Kick off	Réunion annuelle de lancement d'un nouveau projet, nouveau produit, objectif de vente annuel etc.
Traitement d'objections	Phase d'un entretien de vente pendant laquelle le vendeur répond aux objections commerciales formulées par son client / prospect
PAM	Plan d'action commercial
Incentive	Primes supplémentaires dans le cas de l'atteinte ou du dépassement des objectifs.
Etude préalable	Études permettant à l'initiateur d'un projet "d'apprécier sa faisabilité et l'opportunité de sa mise en œuvre
Portefeuille client	Une liste de tous les clients actuels d'une entreprise