



RESSOURCE PREMIUM · BIZ CONSULTING
GUYANE

Savez-vous ce que sont devenues vos 10 dernières demandes ?

Un état des lieux immédiat de votre suivi commercial.

bizconsulting-guyane.com · service@bizconsulting-guyane.com · 0694 14 20 53

Recevoir des demandes ne suffit pas

Téléphone, WhatsApp, Instagram, e-mail, passage en magasin, formulaire...

Une entreprise peut recevoir régulièrement des demandes et pourtant laisser une partie de son chiffre d'affaires potentiel lui échapper.

Pas nécessairement parce qu'elle vend mal.

Parfois, simplement parce qu'entre :

« Bonjour, je voudrais un renseignement »

et

« C'est vendu »

il se passe beaucoup de choses.

Le moyen le plus simple de commencer à le voir est de regarder vos vraies demandes.

1. Retrouvez vos 10 dernières demandes

Prenez les **10 dernières personnes qui ont réellement manifesté un intérêt** pour acheter, réserver, demander un devis ou obtenir des informations.

Puis complétez uniquement ce que vous savez.

Demande	Avons-nous répondu ?	Suite donnée	Situation aujourd'hui
1	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
2	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
3	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
4	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
5	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
6	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
7	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
8	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
9	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas
10	Oui / Non		Client / Perdu / En cours / Je ne sais pas

« Je ne sais pas » est ici une vraie information.

2. Regardez ce qui apparaît

Sur ces 10 demandes :

Combien sont devenues clientes ?

___ / 10

Combien sont clairement perdues ?

___ / 10

Combien sont toujours en cours ?

___ / 10

Combien ont une situation inconnue ?

___ / 10

Et surtout :

Pouvez-vous expliquer ce qu'il s'est passé pour chacune des 10 ?

Oui, quasiment toutes

Seulement certaines

Non, difficilement

3. « Il n'a pas répondu » n'est pas forcément la fin de l'histoire

Imaginons :

Un prospect demande un devis lundi.

Vous l'envoyez mardi.

Il ne répond pas.

Que s'est-il passé ?

Peut-être qu'il a refusé.

Mais peut-être aussi qu'il :

- réfléchit encore ;
- attend une autre proposition ;
- a oublié ;
- n'a pas encore pris sa décision ;
- avait une question supplémentaire ;
- comptait revenir vers vous plus tard.

Si personne ne reprend le fil, l'entreprise peut finir par classer mentalement ce prospect comme :

« Il n'était pas intéressé. »

alors qu'elle ne sait pas réellement ce qu'il est devenu.

4. Une demande peut se perdre sans que personne ne s'en rende compte

C'est particulièrement facile lorsque les demandes arrivent de plusieurs endroits :

WhatsApp + téléphone + Instagram + e-mail + magasin + site...

Une personne répond.

Une autre devait rappeler.

Un devis est envoyé.

Le prospect ne répond plus.

Une semaine passe.

Puis une nouvelle demande arrive.

Et l'ancienne disparaît progressivement de l'attention.

Le problème n'est donc pas forcément :

« Nous n'avons pas assez de prospects. »

Il peut aussi être :

« Nous ne savons pas ce que deviennent tous ceux que nous avons déjà. »

5. Ce que ce test vous apprend réellement

Si vous connaissez précisément la situation de vos 10 dernières demandes, c'est déjà une information intéressante.

Si vous avez plusieurs :

« Je ne sais pas »

c'en est une aussi.

Car avant de chercher systématiquement à obtenir **davantage de prospects**, il peut être utile de savoir ce que devient chaque opportunité qui entre déjà dans l'entreprise.

La question suivante devient alors beaucoup plus concrète :

Combien de prospects sont aujourd'hui encore sans réponse claire ?