

ANTISECHE COMMERCIAL B2B

*Lexique incontournable pour tous les pros de la vente en B2B
— junior ou confirmé —*

◆ FONDAMENTAUX — Prospection / CRM / Pipeline

- **Lead** : Contact brut ou semi-qualifié, qui a manifesté un intérêt potentiel (ex. téléchargement de livre blanc, visite de site).
- **Prospect** : Contact qualifié avec qui un échange a déjà eu lieu et qui correspond à vos critères de cible.

- **Compte (Account)** : L'entreprise cliente potentielle ou active (souvent liée à plusieurs contacts).
- **Opportunité (Opportunity)** : Une affaire commerciale en cours de traitement dans votre CRM.
- **Prospect chaud / tiède / froid** : Niveau de maturité du prospect.
Froid = découverte ; Tiède = intérêt ; Chaud = décision proche.
- **Pipeline de vente / Tunnel de vente / Entonnoir de vente** : Vue structurée du parcours client, depuis la 1ère prise de contact jusqu'à la vente.

- . **Phase / Étape du pipeline** : Grandes étapes du processus commercial (ex. Qualification > Démo > Proposition > Closing).
- . **Conversion rate / Taux de conversion** : % de leads ou prospects transformés en clients ou en étapes suivantes.
- . **Taux de closing** : % d'opportunités gagnées sur le total des opportunités ouvertes sur une période.
- . **Deal / Vente gagnée (Closed-Won) / Perdue (Closed-Lost)** : Statut final d'une opportunité. Permet d'analyser ses performances.



INDICATEURS & KPIs / Business

SaaS & revenus récurrents

- . **CAC (Customer Acquisition Cost) :**
Coût moyen pour acquérir un client.
- . **LTV ou CLV (Customer Lifetime Value) :** Revenus générés par un client sur toute sa durée de vie.
- . **MRR (Monthly Recurring Revenue)**
: Revenu récurrent mensuel (abonnement).
- . **ARR (Annual Recurring Revenue) :**
 $\text{MRR} \times 12 = \text{revenu récurrent annuel.}$

- . **ACV (Annual Contract Value) :**
Valeur annuelle moyenne d'un contrat client.
- . **Churn Rate :** Taux de résiliation ou de perte de clients.
- . **Upsell / Cross-sell :** Vendre plus cher (upsell) ou vendre des produits complémentaires (cross-sell).
- . **ARPU (Average Revenue per User) :**
Revenu moyen par client.
- . **Pipeline Coverage :** Rapport entre la valeur du pipeline et l'objectif de vente. Exemple : un objectif de 100k€ pour un pipeline à 300k€ = couverture $\times 3$.



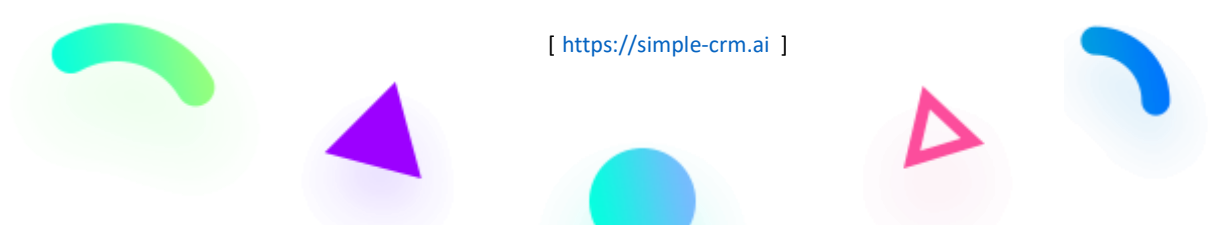
MÉTHODES / QUALIFICATION / FRAMEWORKS

- . **BANT** : Budget, Authority, Need, Timing – méthode simple pour qualifier un prospect.
- . **MEDDIC / MEDDICC** : Framework complet de qualification pour les ventes complexes. Ajoute la notion de "Champion" en interne.
- . **SPIN Selling** : Technique de vente basée sur le questionnement (Situation, Problème, Implication, Bénéfice).

- . **ABM (Account-Based Marketing) :**
Stratégie ultra ciblée sur des comptes stratégiques.
- . **TOFU / MOFU / BOFU :** Étapes de maturité d'un prospect :
Top/Middle/Bottom Of Funnel.
- . **ICP (Ideal Customer Profile) :**
Description-type de votre client idéal (secteur, taille, comportement...).

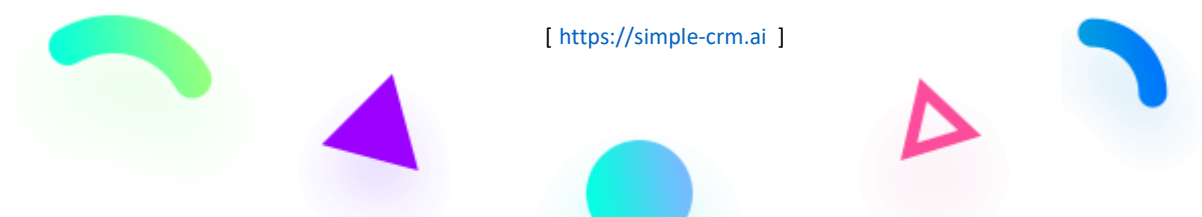
TERMES OPÉRATIONNELS — CRM & Process

- . **CRM (Customer Relationship Management) :** Outil de gestion de



la relation client et du cycle de vente.

- **Pipeline management** : Suivi et animation des opportunités dans le tunnel de vente.
- **Qualification / Lead Scoring** : Attribuer un score ou un niveau de maturité à un lead selon des critères définis.
- **Nurturing / Lead nurturing** : Entretenir la relation avec un prospect non mûr jusqu'à ce qu'il soit prêt à acheter.

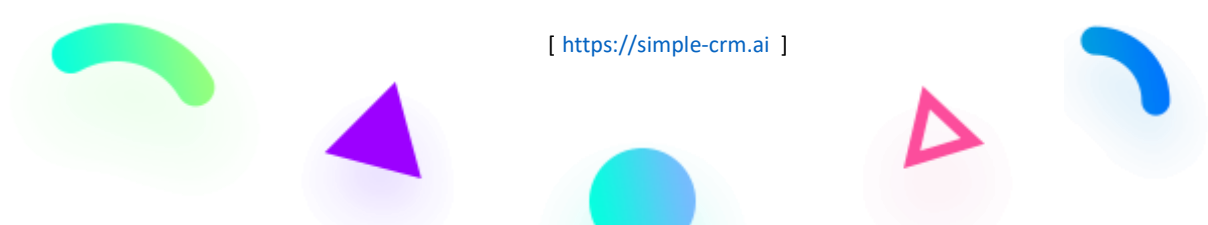


- . **Onboarding client** : Processus d'accueil et de mise en route d'un nouveau client.
- . **Funnel de conversion** : Ensemble des étapes pour transformer un visiteur en client.
- . **Deal velocity / Vélocité du pipeline** : Temps moyen pour convertir une opportunité en vente.

💡 JARGON COMMERCIAL / ACRONYMES COURANTS

- . **ABC (Always Be Closing)** : Philosophie de vente visant à toujours chercher la signature.

- **USP (Unique Selling Proposition) :**
L'élément différenciateur fort de votre offre.
- **CTA (Call To Action) :** Bouton ou phrase incitant à une action (ex : "Demandez une démo").
- **KPI (Key Performance Indicator) :**
Indicateur-clé pour suivre vos performances.
- **ROI (Return On Investment) :** Gain mesurable apporté par une action ou un outil.
- **RFP / RFQ / RFI :** Types de demandes dans les appels d'offres (proposition, devis, information).



- **SLA (Service Level Agreement) :**
Accord de niveau de service (ex :
délai de réponse garanti au client).

**Consulter le
lexique complet**

**Accéder aux
formations
gratuites**



**Simple
CRM**

from **S!MPL**