



# Modèle type de fiche de synthèse "client professionnel"

---

## COORDONNÉES GÉNÉRALES ET PREMIÈRES INFORMATIONS SUR LE CLIENT

- Nom de l'entreprise :
- Dirigeant :
- Activités, métiers, spécialités :
- Principaux concurrents :
- Site Internet, page LinkedIn, Facebook, Instagram... :
- Coordonnées générales : adresse, tel...
- Groupe :

---

## IDENTIFICATION PRÉCISE DES CONTACTS CHEZ LE CLIENT

- Noms des interlocuteurs (et noms des collègues concernés dans notre entreprise) :
- Coordonnées des interlocuteurs : e-mail et téléphone direct, etc. :
- Fonctions occupées et responsabilités des interlocuteurs, pouvoir réel de décision :
- Éléments éventuels de profil personnel des interlocuteurs : âge, centres d'intérêt, etc. :

---

## DEGRÉ D'AVANCEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE AVEC LE CLIENT

- Prospect pur :
- Prospect avec contact antérieur n'ayant pas abouti :
- Prospect en cours de traitement :
- Prospect proche de la signature :
- Client récent (< 1 an) :
- Client enregistré depuis plus d'un an :
- Ancien client :
- Autre (préciser) : .....

---

## VOLUME ACTUEL D'AFFAIRES AVEC LE CLIENT

- Inexistant :
- Faible et ponctuel :
- Faible et régulier :
- Important et ponctuel :
- Important et régulier :

---

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LE CLIENT

- Environnement économique du client : *positionnement actuel/futur, points forts/points faibles, opportunités/menaces pour cette entreprise...*
- Chiffre d'affaires (CA) :  ● Effectif total / local :
- Niveau apparent de rentabilité du client :
- Fournisseurs / prestataires actuels du client (dans nos domaines de compétence) :
- Projets en cours ou à venir chez le client :
- Origine du contact avec ce client : bouche-à-oreille, site Internet, réseaux sociaux, publicité, mailing, salon...

---

### POINTS IMPORTANTS QUE SEMBLE PRIVILÉGIER LE CLIENT DANS LA RELATION COMMERCIALE

- |   |                       |                            |                       |
|---|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| ● Notoriété du fournisseur / prestataire :  | <input type="radio"/> | ● Délais, réactivité :     | <input type="radio"/> |
| ● Gamme de produits et/ou de savoir-faire : | <input type="radio"/> | ● Efficacité du SAV :      | <input type="radio"/> |
| ● Technicité :                              | <input type="radio"/> | ● Proximité géographique : | <input type="radio"/> |
| ● Potentiel d'innovation :                  | <input type="radio"/> | ● Prix et tarifs :         | <input type="radio"/> |
| ● Possibilité de "sur-mesure" :             | <input type="radio"/> | ● Facilités de règlement : | <input type="radio"/> |
| ● Qualité, fiabilité :                      | <input type="radio"/> | ● Autre (préciser) :       | <input type="radio"/> |
| ● Conseil, accompagnement :                 | <input type="radio"/> | ● Autre (préciser) :       | <input type="radio"/> |
| ● Relation dans la durée :                  | <input type="radio"/> | ● Autre (préciser) :       | <input type="radio"/> |

---

### INTÉRÊT DE LA RELATION COMMERCIALE POUR NOTRE ENTREPRISE

#### Classification stratégique du client pour notre entreprise :

- |                        |                       |   |                       |
|------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| ● Client vital :       | <input type="radio"/> | ● Client secondaire :                   | <input type="radio"/> |
| ● Client prioritaire : | <input type="radio"/> | ● Client à ne pas forcément conserver : | <input type="radio"/> |
| ● Client important :   | <input type="radio"/> | ● Client à éviter :                     | <input type="radio"/> |

#### Enjeu principal pour notre entreprise :

- |   |                       |   |                       |
|---|-----------------------|---|-----------------------|
| ● Volume actuel du chiffre d'affaires : | <input type="radio"/> | ● Image de marque pour notre entreprise : | <input type="radio"/> |
| ● Régularité du chiffre d'affaires :    | <input type="radio"/> | ● Ouverture vers d'autres clients :       | <input type="radio"/> |
| ● Niveau actuel des marges :            | <input type="radio"/> | ● Autre (à préciser) :                    | <input type="radio"/> |
| ● Perspectives futures avec le client : | <input type="radio"/> | ● Autre (à préciser) :                    | <input type="radio"/> |

---

### AUTRES INFORMATIONS

- 
- 
- 
- 
-

---

### HISTORIQUE DES CONTACTS

Date	Interlocuteur(s) dans notre entreprise	Interlocuteur(s) chez le prospect/client	Résumé des contacts et informations diverses recueillies, données, échangées	Suite programmée : envoi doc, devis, proposition commerciales, RDV, relances...	Commandes effectuées : nature, montant...