

V Évaluer la prospection

Comment savoir si une campagne de prospection est efficace ? Ce chapitre fournit les indicateurs et ratios indispensables pour piloter l'activité commerciale. Il prépare à la compétence **C1 – Cibler et prospecter la clientèle**, évaluée lors de l'épreuve E4 (coef. 5).

1. Mesurer l'efficacité d'une campagne d'e-mailing

Chaque campagne d'e-mailing génère des données que le commercial doit savoir interpréter :

- **Taux de délivrabilité** = Mails délivrés / Mails envoyés (~95 % en moyenne).
- **Taux de rebond** = Mails non délivrés / Mails envoyés.
- **Taux d'ouverture** = Mails ouverts / Mails envoyés (20-30 % en moyenne).
- **Taux de clics** = Clics / Mails envoyés (~3 % en moyenne).
- **Taux de conversion** = Actions réalisées / Mails envoyés (souvent < 3 %).

Un taux de conversion faible justifie une relance téléphonique complémentaire.

2. Évaluer la prospection téléphonique et terrain

Prospection téléphonique

Ratio	Formule	Ce qu'il mesure
Taux de qualification	Appels réalisés / Contacts du fichier	Exploitation du fichier
Taux de validité	Appels aboutis / Appels réalisés	Qualité des coordonnées
Taux d'appels argumentés	Appels argumentés / Appels aboutis	Capacité à susciter l'intérêt
Taux de conversion brut	RDV obtenus / Appels réalisés	Performance globale
Taux de conversion net	RDV obtenus / Appels argumentés	Force de persuasion

Prospection terrain

- **Effort de prospection** = Prospects visités / Total des visites.
- **Taux de transformation** = RDV obtenus / Prospects visités.

3. Piloter l'activité avec un tableau de bord

Le tableau de bord regroupe les indicateurs de performance et compare les résultats aux objectifs :

Taux de réalisation = (Résultat / Objectif) × 100

L'analyse fait ressortir les points forts et les axes d'amélioration, et oriente les actions correctives.

À retenir

- L'e-mailing s'évalue par 5 ratios : **délivrabilité, rebond, ouverture, clics, conversion**
- La prospection téléphonique se mesure du **taux de qualification** au **taux de conversion net**
- La prospection terrain : **effort de prospection + taux de transformation**
- Le **tableau de bord** synthétise tous les indicateurs et compare résultats/objectifs
- Le **taux de réalisation** = $\text{Résultat} / \text{Objectif} \times 100$
- Un indicateur faible doit déclencher une **action corrective** ciblée