Fiche mémo · Leçon 40 · 25 min

Commercial et administration des ventes, de la demande entrante à la commande

Entre la demande d'un prospect et la commande livrée, quatre flux font gagner le plus : qualifier la demande et créer l'affaire dans le CRM, contrôler le bon de commande contre le devis, préparer la confirmation de commande, et envoyer chaque vendredi le point des affaires dormantes. L'IA extrait et compare, le commercial valide tout montant et tout engagement.

Objectifs

- Construire le flux qui transforme une demande entrante en affaire attribuée dans le CRM
- Contrôler automatiquement un bon de commande contre le devis et isoler les écarts
- Fixer, pour chaque message qui part chez un client, ce qui est validé et par qui

À retenir

- La demande entrante devient une affaire attribuée par une extraction en JSON et un routeur avec une route par défaut.
- L'IA lit le bon de commande ; le code le compare au devis ; l'ADV tranche chaque écart.
- La confirmation de commande se remplit avec des données validées, pas avec un texte généré.
- Seul un accusé de réception au texte fixe peut partir sans validation.
- Un point hebdomadaire des affaires dormantes ne demande aucune IA, seulement un filtre de date.

Les quatre flux de la vente

1 — Qualifier la demande
Formulaire ou courriel, extraction, affaire créée et attribuée dans le CRM.

→

2 — Contrôler la commande
Le bon de commande du client comparé au devis, ligne par ligne.

→

3 — Confirmer la commande
Accusé de réception préparé à partir des données validées, envoyé par l'ADV.

→

4 — Réveiller les affaires
Chaque vendredi, les affaires sans activité depuis 21 jours, par commercial.

Chaque flux a sa fiche ; les deux du milieu touchent des montants et restent au niveau orange.

La demande à recopier

Demande à recopier La phrase de réponse à une question du client, et rien d'autre

```
Tu es chargée d'administration des ventes chez un distributeur de [secteur] de [effectif]
salariés.
Le client a joint à sa commande la question suivante : [question du client].
Informations validées : [délai confirmé par la logistique, conditions de livraison,
interlocuteur].
```

```
Tâche : écris une ou deux phrases qui répondent à la question avec ces seules informations.
Si les informations ne suffisent pas, écris exactement : « Je reviens vers vous sur ce point
avant [jour]. »
Aucun prix, aucune remise, aucune date que je ne t'ai pas donnés.
```

Note : Cette phrase est surlignée dans le brouillon : l'ADV la lit avant d'envoyer, comme tout le reste.

Le code à recopier

Schéma JSON d'une demande entrante JSON

```
{
  "type": "object",
  "properties": {
    "societe": { "type": ["string", "null"] },
    "contact_nom": { "type": ["string", "null"] },
    "contact_email": { "type": ["string", "null"] },
    "telephone": { "type": ["string", "null"] },
    "categorie": { "type": "string", "enum": ["devis", "information", "sav", "autre"] },
    "gamme": { "type": "string", "enum": ["mobilier", "linge", "vaisselle", "aucune"] },
    "quantite": { "type": ["number", "null"] },
    "delai_souhaite": { "type": ["string", "null"], "description": "AAAA-MM-JJ si une date est
donnée" },
    "code_postal_livraison": { "type": ["string", "null"] },
    "resume_besoin": { "type": "string", "description": "une phrase, sans prix ni délai ajoutés" },
    "incertain": { "type": "boolean" }
  },
  "required": ["societe", "contact_nom", "contact_email", "telephone", "categorie", "gamme",
"quantite", "delai_souhaite", "code_postal_livraison", "resume_besoin", "incertain"],
  "additionalProperties": false
}
```

Les gammes sont celles d'un distributeur pour l'hôtellerie ; remplacez-les par les vôtres, et gardez une valeur « aucune » pour ce qui ne rentre nulle part.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser l'IA rédiger et envoyer une réponse au prospect « pour répondre en moins de cinq minutes ». L'IA comble les trous avec ce qui sonne juste : un délai, une disponibilité, parfois un prix. Le prospect reçoit un engagement que personne n'a pris, signé par l'entreprise.	Un accusé de réception au texte fixe qui annonce qui rappelle et quand. Le texte qui répond sur le fond passe par le commercial.
Demander à l'IA « la commande correspond-elle au devis ? » en joignant les deux PDF. La réponse est un avis, pas un calcul. Un prix à 269 au lieu de 289 peut passer, et rien n'indique que la comparaison a été faite ligne par ligne.	Extraire chaque document en JSON, puis comparer avec un nœud Code, un filtre ou une formule. L'IA lit, le code compare.
Construire le routeur sans route par défaut, avec seulement les cas connus. Une demande hors zone, d'une gamme inconnue ou mal classée ne prend aucune route. Elle ne crée pas d'erreur visible : elle disparaît.	Ajouter une dernière route « tout le reste » vers une personne nommée, et vérifier chaque semaine les demandes qui l'ont prise.