

# Template d'Audit Commercial & Marketing - Prométhée

**Objectif : Identifier les leviers de performance marketing et commerciale sur une demi-journée.**

## 1. Cartographie du processus de vente

Décrivez votre processus commercial de A à Z.

- Comment un prospect entre-t-il chez vous ?
- Faites vous des appels de découverte ?
- Quelles sont les étapes de qualification ?
- À quel moment le lead entre-il dans le pipeline commercial ?
- Qui le contacte et quand ?
- Comment le suivi est-il assuré ?
- Recontactez vous les deals perdus ?
- Si oui, après combien de temps ?
- Les process sont-ils uniformisés entre les commerciaux ?
- Sont-ils documentés ?
- Les commerciaux suivent-ils des scripts ou agissent-ils de façon autonome ?

**Commentaires Pierre :**

## 2. Processus d'acquisition & conversion

- Canaux d'acquisition utilisés :
- Volume moyen de leads / mois :
- Connaissance du coût par lead (global / par canal) :
- Coût par opportunité (global / par canal) :
- Coût par client (global / par canal) :
- Taux de conversion global (%) :
- Taux de conversion par canal (%) :
- Structure des tunnels d'acquisition par canal :
- Existence de campagnes actives ou tests A/B récents :
- Canaux les plus rentables sur les 12 derniers mois :
- Est-ce que vous relancez les close lost ?
- Si oui, après combien de temps ?

**Commentaires Pierre :**

### 3. Marketing & communication

- Objectifs marketing actuels (cochez) :
  - Visibilité
  - Acquisition
  - Fidélisation
  - Recrutement
  - Notoriété
  - Autres : \_\_\_\_\_
- Proposition de valeur (en 1 phrase) :
- Plan marketing rédigé et partagé ? (Oui/Non)
- Planning éditorial en place ? (Oui/Non)
- Canaux de communication actifs :
- Contenus récents produits (blog, témoignage, cas client, social media...) :
- Actions SEO / SEA / Retargeting en cours :
- Utilisation d'outils UX ou tracking (Hotjar, Analytics...) :

**Commentaires Pierre :**

## 4. Objectifs & pilotage

- Objectifs à 3 / 6 / 12 mois :
- Ressources internes disponibles (équipe, budget, temps) :
- Priorité marketing pour le dirigeant (Haute / Moyenne / Faible) :
- KPIs suivis : (exemples : volume leads, CA, marge, délai, churn...)
- Dashboard de pilotage utilisé ? Si oui, lequel :
- Fréquence d'analyse des données :
- Qui est présent lors de l'analyse des données ?

**Commentaires Pierre :**

## 5. Segmentation & clients cibles

- ICP formalisé (Oui/Non) :
- Type de clients les plus rentables (marge, récurrence) :
- Segmentation CRM existante (Oui/Non) :
- Messages ou contenus adaptés à chaque cible :
- Quels canaux fonctionnent le mieux selon vos types de clients cibles ?

**Commentaires Pierre :**

## 6. Collaboration Sales <> Marketing

- Réunions sales/marketing (hebdo/mensuelles/ponctuelles) :
- Leads marketing jugés qualifiés par les sales ? (Oui/Non)
- Feedbacks terrain remontés au marketing ? (Oui/Non)
- SLA ou objectifs partagés (Oui/Non) :
- Circulation fluide de l'info entre équipes :

**Commentaires Pierre :**

## 7. Outils & automatisation

- Liste outils utilisés par marketing / com :
- Liste outils utilisés par les sales :
- Interconnexion des outils (Oui/Non) :
- Accès croisées marketing/sales :
- Automatisations en place ? (relances, scoring, nurturing, autres) :
- Utilisation d'IA ou no-code :

**Commentaires Pierre :**

## 8. Fidélisation & croissance interne

- Système de suivi post-vente (Oui/Non) :
- Churn mesuré ? Taux (%) :
- Stratégies d'upsell / cross-sell en place (Oui/Non) :
- Comment le process de rétention client est structuré (si il existe) :
- Timing de réengagement client après la vente :

**Commentaires Pierre :**



## 9. Mini-interviews (2 à 3 commerciaux et 2 à 3 personnes marketing – 15 min chacun)

### Pour les Sales :

- Quelles difficultés rencontrées sur le terrain ?
- Freins à la vente ?
- Outils/supports manquants ?
- Comment décrirais-tu les process commerciaux actuels ? Te paraissent-ils clairs ? efficaces ?
- Te sens-tu libre d'adapter ces process ? ou plutôt contraint par des règles peu adaptées au terrain ?
- As-tu l'impression d'être soutenu par ta direction commerciale ?
- À quelle fréquence échanges-tu avec la direction ? (Réunions hebdo, 1:1, reporting...)
- Le marketing apporte-t-il réellement selon vous ?
- À quelle fréquence échanges-tu avec l'équipe marketing ?
- Le marketing t'apporte-t-il des leads, contenus ou supports utiles ?
- Si tu pouvais améliorer une chose dans ta collaboration interne, ce serait quoi ?
- Est-ce que tu as une vision claire de la direction à prendre dans les mois à venir ?
- Partages-tu cette vision avec tes collègues ? Est-elle communiquée et comprise ?

### **Pour le Marketing :**

- As-tu l'impression que le marketing est bien compris et soutenu par ta direction ?
- As-tu de la visibilité sur les objectifs commerciaux ?
- Échanges-tu régulièrement avec les sales ? À quelle fréquence ?
- Leurs feedbacks sont-ils pris en compte dans les campagnes ou la production de contenu ?
- Disposes-tu d'un budget clair ? Sais-tu qui décide des priorités budgétaires ?
- As-tu les outils et le temps nécessaires pour travailler efficacement ?
- Si tu pouvais améliorer une chose dans la collaboration avec les sales, ce serait quoi ?
- Est-ce que tu sais précisément où l'entreprise veut aller en marketing/com ?
- Cette vision t'a-t-elle été expliquée ? Est-elle partagée par l'équipe ?