

N° de déclaration d'existence auprès de la préfecture de la région Rhône Alpes : 84 69 14755 69

Déclaration en préfecture de police de Paris Le 24/05/07

N° TVA Intracommunautaire : FR 325 122 681 94

N° Siret : 512 268 194 00028

Mise à jour : Mars 2021 doc 86

## Glossaire

<b><u>Contact</u></b>	Celui (celle) qui prend contact par téléphone ou par mail mais qui ne fera l'objet d'aucune démarche de la part du courtier. Contact non intéressé ou non intéressant.
<b><u>Prospect</u></b>	Celui (celle) qui a un projet de travaux et qui est en cours de négociation avec le courtier
<b><u>Prospect sans suite</u></b>	Celui (celle) qui a un projet de travaux qui ne donne pas suite à tous les devis présentés par le courtier ou avec qui le courtier ne veut pas travailler
<b><u>Client</u></b>	Celui qui a signé un devis de travaux
<b><u>Client fidèle</u></b>	Celui qui a déjà fait travailler le Courtier et qui le sollicite à nouveau pour un autre projet ou qui parraine un prospect
<b><u>Entreprise</u></b>	Prestataire Indépendant, (Artisan, entreprise générale ou PME / PMI)
<b><u>Entreprise active</u></b>	Entreprise avec laquelle un contrat de référencement a été signé et avec laquelle le courtier a fait faire au moins un devis
<b><u>Entreprise non-active</u></b>	Entreprise avec laquelle un contrat de référencement a été signé et avec laquelle le courtier travaille plus ou pas
<b><u>Entreprise non validée</u></b>	Entreprise rencontrée ou non en cours de validation en attente de pièces définitives, de la signature du contrat de référencement ou d'affaires avant concrétisation
<b><u>CA Facturé</u></b>	Montant qui a été l'objet d'une écriture (édition d'une facture) (travaux réalisés ou non)
<b><u>CA Commandé (signé)</u></b>	Montant qui a été l'objet d'une signature de devis (réalisés ou non, facturés ou non) et qui a été mis dans le panier de facturation dans l'attente de l'édition d'une facture.
<b><u>CA encaissé</u></b>	Montant qui a été mis sur le compte bancaire du courtier

N° de déclaration d'existence auprès de la préfecture de la région Rhône Alpes : 84 69 14755 69

Déclaration en préfecture de police de Paris Le 24/05/07

N° TVA Intracommunautaire : FR 325 122 681 94

N° Siret : 512 268 194 00028

Mise à jour : Mars 2021 doc 86

<b><u>Professionnel</u></b>	Client ou prospect qui a un projet de travaux au sein d'une entreprise, d'une personne morale ou d'une collectivité (de production, dans le tertiaire, en magasin)
<b><u>Particulier</u></b>	Client ou prospect qui a un projet de travaux en tant que personne physique
<b><u>Courtage en Travaux</u></b>	Action commerciale qui consiste à mettre en rapport des personnes avec pour but de faire aboutir la signature de toutes conventions entre lesdites personnes (notion de devis travaux signés par une entreprise et un client grâce à l'intervention du Courtier)
<b><u>Courtier</u></b>	Chef d'entreprise, propriétaire d'une franchise qui fait du Courtage en travaux
<b><u>Commercial(e)</u></b>	Personne salariée d'un courtier qui fait du courtage en travaux notamment sur la partie commerciale et de terrain (homme ou femme)
<b><u>Assistant(e)</u></b>	Personne salariée d'un courtier qui assure la partie administrative et commerciale par téléphone depuis l'agence (homme ou femme)
<b><u>Collaborateur(trice)</u></b>	Personne salariée du franchiseur dont la mission consiste à servir les courtiers
<b><u>Affaire</u></b>	Projet de travaux d'un prospect
<b><u>Chantier</u></b>	Travaux en cours ou en projet de démarrage d'un client
<b><u>Chiffrage estimatif</u></b>	Approche estimative non contractuelle d'un montant de travaux
<b><u>Devis</u></b>	Document contractuel avec état détaillé des travaux à exécuter et détermination des prix. Document évolutif à la demande du prospect et validé par l'entreprise.
<b><u>RC pro</u></b>	Responsabilité Civile Professionnelle

N° de déclaration d'existence auprès de la préfecture de la région Rhône Alpes : 84 69 14755 69

Déclaration en préfecture de police de Paris Le 24/05/07

N° TVA Intracommunautaire : FR 325 122 681 94

N° Siret : 512 268 194 00028

Mise à jour : Mars 2021 doc 86

<b><u>Argumentaire entreprise</u></b>	Présentation à destination des entreprises en vue de leur recrutement.
<b><u>Argumentaire prospect</u></b>	Présentation à destination des prospects lors de la première visite (Etape 2).
<b><u>Book entreprise</u></b>	Présentation d'une entreprise à transmettre au prospect dans la pochette lors de la remise des devis Elle comprend la fiche signalétique, les assurances, le kbis, des photos de référence, diplômes, etc...)
<b><u>Enquête de satisfaction</u></b>	Questionnaire destiné à mesurer la satisfaction d'un client après la fin de ses travaux (étape 6)
<b><u>Charte FFCT</u></b>	C'est le regroupement des règles de fonctionnement et des engagements du bon Courtier
<b><u>Commissionnement</u></b>	Rémunération du Courtier
<b><u>Formation initiale</u></b>	Formation au profit des nouveaux entrants dans le métier
<b><u>Formation continue</u></b>	Formation complémentaire de perfectionnement
<b><u>Agence</u></b>	Pas de porte ou lieu de travail du Courtier ou domiciliation
<b><u>Panier moyen travaux</u></b>	Montant HT moyen de travaux par affaire ou chantier
<b><u>Panier moyen commission</u></b>	Montant HT moyen de commission par affaire ou Chantier
<b><u>Tâche</u></b>	Détail d'une activité (dans le référentiel métier)
<b><u>Tract papier A5 distribué dans les boîtes aux lettres personnalisé à l'impression</u></b>	
<b><u>Carton contact</u></b>	Tract cartonné vierge au dos pour que le courtier appose son tampon à remettre à un prospect
<b><u>Dossier de suivi commercial</u></b>	Chemise permettant au courtier de suivre commercialement une affaire

N° de déclaration d'existence auprès de la préfecture de la région Rhône Alpes : 84 69 14755 69

Déclaration en préfecture de police de Paris Le 24/05/07

N° TVA Intracommunautaire : FR 325 122 681 94

N° Siret : 512 268 194 00028

Mise à jour : Mars 2021 doc 86

<b><u>Pochette</u></b>	Chemise dans laquelle on transmet les devis aux prospects
<b><u>PLV</u></b>	Publicité sur Lieu de Vente
<b><u>Stand</u></b>	Espace d'exposition
<b><u>Totem</u></b>	Outil visuel d'exposition
<b><u>Relevé d'informations sommaires</u></b>	Fiche sur laquelle le courtier fait des schémas et des descriptions sommaires des travaux à réaliser par lot
<b><u>Fiche contact téléphonique</u></b>	Questionnaire à remplir lors du premier entretien téléphonique avec le prospect
<b><u>Brochure</u></b>	Tract qui récapitule l'intérêt du métier à remettre le jour de la première visite chez le prospect
<b><u>Décennale</u></b>	Assurance obligatoire pour toute entreprise effectuant des travaux pouvant affecter la solidité d'une structure ou la rendre impropre à son utilisation.
<b><u>Demandes Internet</u></b>	Demande émise par un prospect
<b><u>Tableau de bord</u></b>	Outil d'analyse de l'activité d'une agence permettant d'ajuster la stratégie de travail
<b><u>Activité</u></b>	Notion étape dans l'exercice du métier (référentiel métier)
<b><u>Compétences</u></b>	Notion de savoir, savoir être et savoir-faire (référentiel métier)
<b><u>EDB</u></b>	Entreprise du bâtiment
<b><u>AMO</u></b>	Assistance à maîtrise d'ouvrage