



Suivre la prospection, WhatsApp et les réseaux

Charger une liste de prospects, répondre aux conversations WhatsApp, traiter les

A15 · Procédure pas à pas UX.

POUR QUI

- Le responsable de la relation avec les prospects et les visiteurs.

CE QUE VOUS OBTENEZ

- Des prospects joignables, des conversations traitées, des commentaires qui ont reçu une réponse.

À PRÉVOIR

- Durée : 15 minutes

Les étapes

- 1 Ouvrez Prospection
- 2 Répondez sur WhatsApp
- 3 Traitez les commentaires des réseaux

1 Ouvrez Prospection

Dans le menu, cliquez sur **Prospection**. Trois compteurs : **Prospects**, **Joignables par email**, **Désinscrits**. **Charger une liste** reçoit un fichier CSV : choisissez le public visé et la provenance (obligatoire : un prospect peut demander d'où IMMO-O tient ses coordonnées), puis **Analyser sans rien écrire** avant **Importer**. Les campagnes vont aux conciergeries, aux intervenants et aux commissaires de justice : un propriétaire particulier peut figurer au fichier, mais aucune campagne ne lui est écrite.

The screenshot shows the IMMO-O administration interface. On the left is a sidebar menu with various options. The 'Prospection' option is highlighted with a red circle and a '1' icon. In the main content area, there's a header with a '2' icon and a '+ Nouvelle campagne' button. Below this are three counters: 'Prospects' (0), 'Joignables par email' (0), and 'Désinscrits' (0). The 'Charger une liste' section has three dropdowns: 'Public visé' (Choisir un segment), 'Provenance du fichier' (Annuaire des meublés de Bretagne, mar), and 'Fichier (.csv)' (Choose File No file chosen). Below these is a note about the mandatory provenance. There are two buttons: 'Analyser sans rien écrire' and 'Importer les prospects'. The 'Campagnes' section has a note about the 'Mode console' and a 'Historique des envois' section with a note about the log.

Cet écran tient le fichier des prospects, les campagnes d'email et le registre de tout ce qui est parti. Les campagnes vont aux conciergeries, aux intervenants et aux commissaires de justice : un propriétaire particulier peut figurer au fichier, mais aucune campagne ne lui écrit, faute de l'accord préalable que la loi exige.

2 + Nouvelle campagne

Prospects 0 Joignables par email 0 Désinscrits 0

Charger une liste

Public visé Choisir un segment Provenance du fichier Annuaire des meublés de Bretagne, mar Fichier (.csv) Choose File No file chosen

La provenance est obligatoire : un prospect peut demander d'où IMMO-O tient ses coordonnées, et « on ne sait plus » n'est pas une réponse recevable (RGPD art. 14).

Analyser sans rien écrire Importer les prospects

Colonnes reconnues

Campagnes

Mode console : aucun email ne part réellement. Les messages sont écrits au journal du serveur, mais les envois seront quand même comptés comme réussis à l'écran. Pour que les messages partent vraiment, posez EMAIL_PROVIDER=tesend et RESEND_API_KEY dans les variables d'environnement Vercel (Settings → Environment Variables, portée Production), puis redéployez.

Historique des envois

Toutes les campagnes, annulées comprises, forment le registre de ce qui est parti : il ne se purge pas, et seul un envoi de plus de trois ans perd son destinataire et son texte. Ouvrez une campagne pour voir le sort de chaque destinataire.

Aucune campagne. Importez une liste, puis rédigez-en une depuis « Nouvelle campagne ».

1 L'onglet Prospection.

2 Nouvelle campagne.

BON À SAVOIR

Mode console : aucun email ne part réellement tant que le prestataire d'envoi n'est pas configuré.

2 Répondez sur WhatsApp

WhatsApp reçoit les questions envoyées depuis le bouton du site. Vous répondez dans les 24 heures qui suivent le dernier message ; au-delà, WhatsApp n'accepte plus de réponse libre.

Allumer l'assistant lui confie les premières réponses : seule l'équipe répond au-delà d'une question hors offre. **Mesure du canal** donne les chiffres.

Assistance

Domaines

Encadrement

Prestations

Études énergétiques

Intervenants

Commissaires de justice

Règlements

Provenance

Trafic

Dépenses du site

Déclarations de décès

Webinaires

Flyers

Campagnes

Parrainages

Pages vitrines

Prospection

WhatsApp

Réseaux

les réponses partent vraiment, posez WHATSAPP_PROVIDER=meta, WHATSAPP_PHONE_NUMBER_ID et WHATSAPP_ACCESS_TOKEN sur Vercel (portée Production), puis redéployez.

Assistant éteint

2 Allumer l'assistant

Seule l'équipe répond. Allumé, l'assistant se présente comme une IA, ne parle que de l'offre et des contenus publics, et passe la main à l'équipe dès qu'une question le dépasse.

ANTHROPIC_API_KEY n'est pas posée : allumé, l'assistant passerait chaque conversation à l'équipe avec la réponse d'attente.

À traiter

Fenêtre ouverte

Toutes

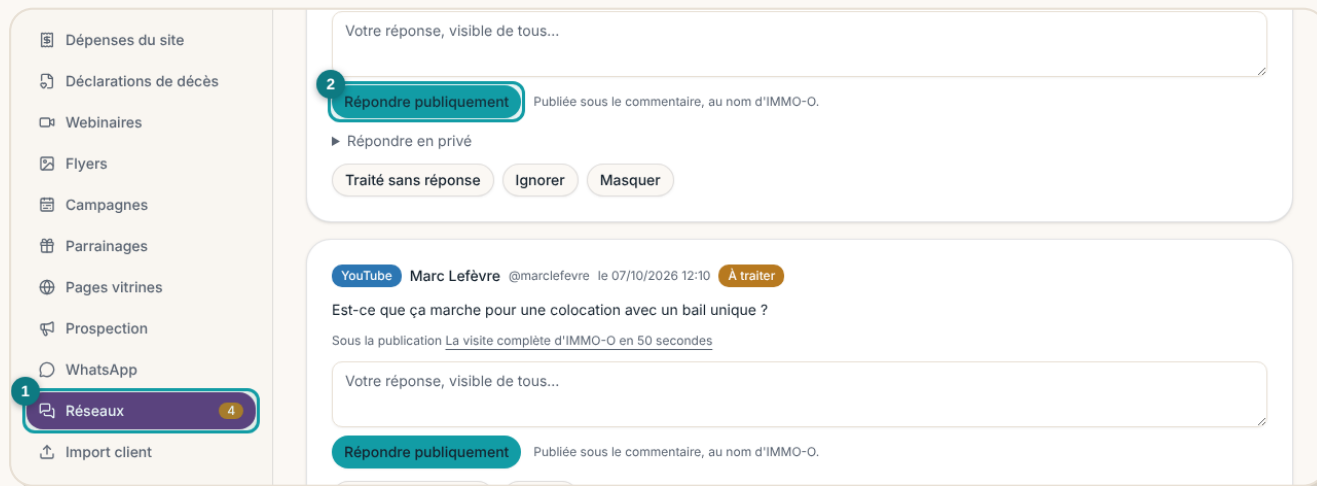
Personne	Dernier message	Reçu	Page	État
Claire M. +33612345678	Et c'est bien 12 € par an pour trois appartements ?	le 07/10/2026 10:50	IRL	À traiter Fenêtre ouverte
Julien +33698765432	Oui merci	le 06/10/2026 08:20	PRIX	À traiter Fenêtre fermée
Nadia +33655443322	Je préfère en parler à quelqu'un	le 05/10/2026 10:50	GUIDE	À traiter Fenêtre fermée Inscrit

1 L'onglet WhatsApp.

2 Allumer l'assistant.

3 Traitez les commentaires des réseaux

Réseaux rassemble les commentaires laissés sous nos publications YouTube, Facebook et Instagram, et les messages privés reçus sur Facebook et Instagram. Filtrez **À traiter**, **Traités**, **Tous**. Rédigez la réponse puis **Répondre publiquement** ; **Répondre en privé** écrit à l'auteur.



1 L'onglet Réseaux.

2 Répondre publiquement.

BON À SAVOIR

Sans les clés du service de publication, aucune réponse ne peut partir : un encadré rouge l'annonce.