

Anatomie d'un Claude Skill : de la transcription brute à la proposition commerciale

Document de travail Made in AI. Objet : structurer un Skill Claude qui transforme la transcription brute d'un rendez-vous commercial (visio, appel, réunion) en proposition commerciale prête à envoyer.

Ce qu'est un Skill, concrètement

Un Skill est un dossier contenant un fichier SKILL.md : des instructions en Markdown précédées d'un en-tête YAML (frontmatter) avec deux champs obligatoires, name et description. La description est le déclencheur : Claude la lit pour décider quand charger le Skill. Une description vague (« aide commerciale ») ne déclenche rien de fiable ; une description opérationnelle (« transforme une transcription de rendez-vous commercial en proposition commerciale structurée ») déclenche au bon moment.

Le principe clé est la divulgation progressive : au démarrage, Claude ne charge que le nom et la description de chaque Skill. Le corps du SKILL.md n'est lu que si la tâche correspond. Des fichiers annexes (modèles, exemples, scripts) ne sont chargés que s'ils sont explicitement référencés et nécessaires. Conséquence pratique : un Skill peut embarquer un modèle de propale complet sans alourdir chaque conversation.

Les 5 étapes du pipeline transcription → propale

- Nettoyage : retirer les marqueurs d'hésitation, horodatages et répétitions de la transcription ; conserver les tours de parole (qui dit quoi engage la suite).
- Extraction : besoins exprimés, contraintes (budget évoqué, délais, décideurs présents), objections formulées, engagements pris de part et d'autre. Règle absolue : ne retenir QUE ce qui figure dans la transcription — un besoin non exprimé n'existe pas.
- Qualification : rattacher chaque besoin à une offre du catalogue fourni au Skill (fichier annexe offres.md). Si aucun rattachement n'est possible, le signaler plutôt que forcer.
- Rédaction : générer la propale selon le modèle annexe (structure imposée ci-dessous), en citant les formulations exactes du prospect quand elles existent — c'est ce qui fait qu'une propale « sonne » comme le rendez-vous.
- Contrôle : vérifier que chaque affirmation de la propale est traçable à la transcription ou au catalogue. Tout chiffre non traçable est retiré.

Structure de la proposition générée

- Contexte et enjeux — reformulation fidèle de la situation du prospect, avec 1 à 2 citations exactes du rendez-vous.
- Périmètre proposé — ce qui est inclus, ce qui est explicitement exclu (les exclusions évitent 90 % des malentendus de cadrage).
- Livrables et planning — jalons datés, responsabilités réparties.
- Conditions — tarification issue du catalogue uniquement, modalités de paiement, durée de validité de l'offre.

- Prochaine étape — une seule action, datée (créneau de restitution proposé).

Les erreurs qui ruinent ce type de Skill

- Écrire les instructions comme une documentation (« le Skill permet de... ») au lieu d'instructions impératives à Claude (« extrais, rattache, rédige »).
- Laisser le Skill inventer des chiffres de ROI ou des références clients absentes des matériaux : la propale devient invérifiable et le commercial perd la confiance du prospect en réunion.
- Tout mettre dans SKILL.md au lieu d'annexer le modèle de propale et le catalogue : le contexte explose et la qualité de rédaction chute.
- Oublier le cas « transcription pauvre » : si le rendez-vous n'a pas exprimé de besoin clair, le Skill doit produire un mail de relance avec questions, pas une propale vide.