

PROGRAMME DE FORMATION

EBP CRM

Tarif public de base : 850 € HT par jour en Intra et par groupe de 6 stagiaires maximum

Objectif de la formation : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'acquérir l'autonomie nécessaire à l'utilisation de la gestion des contacts. Vous pourrez ainsi gérer vos propres campagnes marketing en mettant en œuvre des actions de prospection et de fidélisation.

Cette formation permettra également de gérer les tâches et les rendez-vous des équipes, les opportunités de vente, le publipostage, l'envoi des mails.

Vous serez en mesure de mettre en place une gestion particulièrement fine de votre activité commerciale.

Public visé : Toute personne qui a besoin d'établir des documents commerciaux, quel qu'ils soient, tant clients que fournisseurs.

Prérequis : Bonne maîtrise de la partie CRM.

Moyens pédagogiques : Le stage se déroulant dans les locaux de la société client, les moyens pédagogiques matériels sont fonction des équipements existants. Les stagiaires étudient donc en « situation réelle » sur un ou plusieurs de leurs postes de travail, et avec leur matériel. Le logiciel est fourni avec un jeu d'essai pré-saisi permettant des manipulations libres.

Méthode pédagogique : L'objectif principal de ce stage de formation étant que les stagiaires soient capables de réaliser de façon autonome les objectifs de la formation. La première partie de la formation consiste en la définition de la méthode de fonctionnement de la société. La suite du stage, grâce à un dialogue constant avec les stagiaires, consiste dans l'étude des différentes options du programme en fonction des besoins et contraintes de l'entreprise. Les exercices sont portés sur des cas réels de l'entreprise.

Évaluation de la formation : L'évaluation des connaissances se fait de façon continue, tout au long de la formation, et plus principalement lors de la manipulation d'un jeu d'essai. En effet, dans cette partie du stage, il est demandé aux stagiaires d'appliquer pratiquement les connaissances théoriques apprises précédemment en utilisant les options des programmes qui ont été présentées. Les stagiaires, sous le contrôle du formateur, sont mis en situation de travail avec les programmes. De plus, en fin de formation, les stagiaires passent un test sous forme de QCM.

Suivi & Evaluation : En début de formation échange avec les participants sur le déroulement de la formation et sur leurs attentes.

Sanction de la formation : Attestation de la fin de stage & Grille d'évaluation de la formation par le stagiaire & par le formateur.

Durée de la formation : La durée du stage de formation prévue est de 3 Journées de 7 heures soit 21 heures.

Accessibilité : Les conditions d'accueil de nos formations ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap.

La formation EBP CRM va porter sur :

1. Présentation générale du module

2. Définition des paramètres

- a. Options générales

3. Les fichiers de base

- a. Les fiches société
- b. Les fiches contacts
- c. Les fiches prospects

4. Gestion des campagnes marketing

- a. Les actions de prospection
- b. La segmentation et l'analyse des fichiers
- c. Les lettres type de communication

5. Les recherches

- a. La fonction Rechercher
- b. La recherche avancée, par mots clefs<.li>
- c. Les actions sur listes trouvées

6. Les activités

- a. La gestion des tâches et des rendez-vous
- b. La synchronisation avec Microsoft Outlook
- c. Le publipostage, l'envoi des mails
- d. L'export des données

7. La gestion des opportunités

- a. La saisie des opportunités
- b. Les devis et les commandes

8. Les prospects

- a. Saisie et gestion d'un prospect

9. Les rapports d'activité

- a. Les visites clients

10. Les produits

- a. Paramétrages des familles, des listes de prix, courriels, courriers, fax, devis, des rapports

11. Construction des modèles

- a. Les modèles de documents, emails, courriers, fax, devis et rapports

12. QCM
