EBP CRM (RELATION CLIENT)

PUBLIC Chefs d'entreprise, assistantes comptable, secrétaires, demandeurs d'emploi
PRÉ-REQUIS Maîtrise de l'environnement Windows. Connaissances de la gestion commerciale et de la relation client
DURÉE 21 heures (3 jours)
OBJECTIFS Une fois la formation EBP CRM Ligne PME réalisée, le stagiaire doit être capable de maîtriser les fonctions complémentaires de l'application de gestion de la relation commerciale. Les utilisateurs doivent également être capables de réaliser les principaux paramétrages nécessaires à une bonne exploitation du programme
FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION : Attestation de fin de formation

MODULE CRM

- Paramètres société
- Informations société
- Origine de la piste
- Rôles des contacts
- Fonctions de collaborateur
- Etapes d'opportunité
- Sujet d'activité
- Les groupes
- Les secteurs géographiques
- Les champs personnalisés
- Textes standards pour les SMS

GESTION DES TIERS

- Les familles de collaborateurs
- Création des collaborateurs
- Création d'une nouvelle piste
- Les contacts divers
- Import paramétrable

CONVERTIR UNE PISTE ET CRÉER LES CONTACTS ET LES COMPTES

- Convertir une piste en nouveau compte et contact
- La fiche contact
- Les fournisseurs

LES ACTIVITÉS

- La fiche activité
- Filter les activités

LES OPPORTUNITÉS

- Fiche opportunité
- Archiver
- Gestion des articles
- Gestion des devis

L'AGENDA

- La fenêtre de rappel

LE PUBLIPOSTAGE

- Importer des contacts
- Les champs personnalisés
- Le tableau de bord
- Les statistiques OLA



Lieu de la formation : 146 rue Paradis - **13006 Marseille** et en distanciel
Nombre de stagiaires (si en session) : 3 minimum - 12 maximum **Moyens pédagogiques :** 1 poste par stagiaire
1 Vidéoprojecteur - Plateforme E-learning **Modalités pédagogiques :** Alterne temps de présentation, d'échanges en groupe avec l'intervenant et réflexion personnelle **Modalités d'évaluation :** Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur