

## CHOISIR ET METTRE EN PLACE SON CRM

DURÉE 40,00 H

*Cette formation s'adresse tout particulièrement aux dirigeants, mais aussi aux membres de leur comité de direction et aux différents représentants métier. Chaque personne impliquée dans la volonté de digitalisation de la relation client au sein de l'entreprise peut suivre cette formation pour piloter ensuite la mise en place d'un CRM, quel que soit son poste. Ce programme intra-entreprise s'adresse aux équipes projets de 3 à 7 personnes au sein d'une entreprise de type TPE ou petite PME.*

### PUBLIC VISÉ

- Dirigeants, managers
- Directeurs et responsables commerciaux
- Commerciaux et assistantes commerciales
- Responsables marketing
- Chefs de projets CRM

### PRÉ-REQUIS

- Savoir utiliser un navigateur internet et un outil de visio
- Avoir une bonne connaissance des produits vendus par la société et des clients associés

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprendre à définir les fondamentaux d'un projet digital : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
- Apprendre à définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
- Comprendre les notions nécessaires à la bonne mise en place d'un outil de gestion (clients et prospects, devis et affaires, production et planning, facturation et suivi des règlements)

### COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
- Savoir définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
- Savoir mettre en place la gestion des clients et prospects
- Savoir mettre en place la gestion des devis et des affaires jusqu'à la commande
- Savoir comment mettre en place la gestion : facturation et suivi des règlements

### CONTENU DE LA FORMATION

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
  - S'approprier les différents rôles d'un projet
  - Savoir définir des objectifs SMART et les décliner dans l'opérationnel grâce aux KPIs
  - Savoir planifier le projet
  - Savoir identifier et suivre les risques du projet
- Savoir définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
  - Identifier et définir les personae utilisateurs internes et externes
  - Collecter et analyser leurs usages présents et à venir
  - Identifier les points d'amélioration des processus
  - Exprimer et prioriser les besoins
  - Savoir identifier leurs besoins au moyen d'interviews
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
  - Identifier les informations nécessaires au cahier des charges
  - Rédiger et organiser un cahier des charges
  - Préparer la consultation des prestataires
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
  - Savoir analyser les réponses des prestataires
  - Comment se préparer à assister à une session de démonstration
  - Savoir mettre en évidence les critères de choix

- Savoir mettre en place la gestion des clients et prospects
  - Comprendre le fonctionnement d'un pipe commercial
  - Comprendre quelles sont les informations pertinentes pour la bonne gestion des clients et prospects
  - Connaître les obligations liées à la RGPD
- Savoir mettre en place la gestion des devis et des affaires jusqu'à la commande
  - Savoir structurer ses produits et ses services
  - Connaître les mentions légales nécessaires sur un devis ou une offre de prix
  - Comprendre comment et pourquoi regrouper ses devis au sein d'une affaire
  - Savoir structurer l'information d'une commande afin d'en suivre l'avancement
- Savoir comment mettre en place la gestion : facturation et suivi des règlements
  - Savoir contrôler la cohérence entre le devis et la facture
  - Connaître les mentions légales nécessaires sur une facture
  - Présentation des obligations de la facture électronique

#### APPROCHES PÉDAGOGIQUES ET OUTILS

- Exposés théoriques accompagnés de supports Klaxoon en ligne
- Travaux collaboratifs en ligne via des tableaux blancs Klaxoon
- Travaux pratiques en ligne d'outils informatiques du marché de type SaaS
- Mise à disposition en ligne d'un espace de travail partagé à l'aide de Klaxoon
- Outils visio (Microsoft Teams)

#### MODALITÉS D'ASSISTANCE PÉDAGOGIQUES

Formateur et consultant expérimenté dans l'étude et la mise en place d'outils CRM, avec plus de 20 ans d'expérience dans le domaine.

#### DURÉE

40,00 h, dont 20h de formation et 20h de TP accompagnés.

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

de 3 à 7 personnes

#### ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre une formation sont invitées à nous contacter directement : tout besoin d'adaptation de la formation doit être notifié en amont de la prestation. Les possibilités d'adaptation des modalités pédagogiques, de prise en charge et les délais de mise en œuvre seront étudiés avec le Référent Handicap de l'organisme de formation.

#### PRIX DE LA FORMATION

4 680,00 € HT soit 5 616,00 € TTC, hors frais de déplacements et autres frais annexes.

#### CONTACTS

pour plus d'informations : [contact@digitalease-et-vous.fr](mailto:contact@digitalease-et-vous.fr) ou au 06 60 70 46 26.

#### TYPES D'ACTIVITÉS

- Alternance d'apport théorique et de travaux pratiques, en individuel ou en groupe, en sessions de 2,5h

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation
- Production de documents (via Klaxoon) en cours de formation
- Formulaire d'évaluation de la formation

#### MODALITÉS D'ASSISTANCE TECHNIQUES

Disponibilité du formateur par courriel, téléphone ou visio (à la suite d'une demande préliminaire via eMail ou téléphone).

#### LIEU DE LA FORMATION

Organisation de la formation possible en présentiel (dans nos locaux ou ceux de l'entreprise), distanciel ou mixte

#### CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Formation intra-entreprise planifiée à la demande. Délai minimum de démarrage après la validation du dossier : 1 semaine