

MAÎTRISER ET INTÉGRER LE CRM SALESFORCE AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE.

Découvrez comment Salesforce CRM peut transformer votre gestion client, automatiser vos ventes et campagnes marketing, et améliorer la productivité de votre équipe.

Durée

14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Toute personne souhaitant se former à la formation Maîtriser et intégrer le CRM Salesforce au sein de votre entreprise.



Prérequis

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux. Référente handicap : maud.hoffmann@axio-formation.com.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud & à froid, autoévaluation de fin de formation..

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.



- Comprendre les fonctionnalités et l'interface de Salesforce CRM
- Apprendre à gérer et segmenter les contacts et les comptes
- Automatiser les processus de vente et de marketing.
- Analyser les données pour améliorer les performances commerciales.
- Intégrer Salesforce CRM avec d'autres outils et applications utilisés par l'entreprise.

CONTENU DE LA FORMATION.



Module 1 : Découvrir Salesforce CRM et son potentiel

- Présenter Salesforce CRM et ses fonctionnalités principales.
- Comprendre les avantages de l'utilisation d'un CRM pour la gestion des relations clients.
- Explorer l'interface utilisateur de Salesforce CRM.

Module 2 : Organiser et segmenter les contacts et les comptes

- Importer et structurer les contacts et les comptes dans Salesforce.
- Exploiter les propriétés et les filtres pour segmenter les contacts.
- Créer et gérer des listes de contacts dédiées à des campagnes ciblées.

Module 3 : Automatiser les processus de vente

- Configurer et utiliser les pipelines de vente.
- Mettre en place des automatisations pour les tâches récurrentes et les workflows.
- Suivre et piloter les opportunités de vente.

Module 4 : Automatiser les actions marketing avec Salesforce

- Concevoir et envoyer des campagnes d'email marketing.
- Utiliser les workflows pour automatiser les campagnes marketing.
- Analyser les performances des campagnes et ajuster les stratégies.

Module 5 : Analyser les données et améliorer la prise de décision

- Exploiter les tableaux de bord et les rapports pour analyser les données.
- Mesurer les indicateurs clés de performance (KPI) de l'équipe.
- Utiliser les données pour optimiser les processus de vente et de marketing.

Module 6 : Connecter Salesforce à l'écosystème d'outils

- Identifier les applications et outils compatibles avec Salesforce CRM.
- Configurer les intégrations pour synchroniser les données entre les plateformes.
- Gérer et optimiser les intégrations afin d'améliorer les flux de travail.

Module 7 : Mettre en pratique à travers exercices et cas concrets

- Mettre en application les concepts acquis à travers des exercices pratiques.
- Analyser des études de cas illustrant l'utilisation de Salesforce CRM dans différentes situations.
- Participer à des sessions de questions-réponses pour résoudre les problématiques spécifiques.



ORGANISATION DE LA FORMATION.

Équipe pédagogique

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers. Axio Formation repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations qualifiantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud: maud.hoffmann@axio-formation.com

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie: emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e par notre service commercial. Délai d'accès : 3 semaines

- **Processus** : recueil de besoin, validation prérequis (Entretien et diagnostic initiaux pour adapter le parcours et valider le projet), devis/convention, convocation.



Moyens pédagogiques et techniques

- En présentiel : • Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation • Documents supports de formation projetés • Etudes de cas concrets • Quizz et activités collectives en salle • Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- En distanciel : • Classes virtuelles via l'interface Digiforma ou Livestorm • Support de formation partagé • Activités d'entraînement en synchrone

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entraînement tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.

FORMATIONS ÉLIGIBLES AU OPCO !

Détails sur la certification :

- Admission sans disposition particulière
- Frais de passage de la certification inclus dans le tarif.
- Détails sur la certification : Voir fiche EDOF Mon Compte Formation

