

Formation EBP CRM

Durée : 1 journée soit 7h

Objectifs de la formation

- Prendre en main son logiciel de Relation client et l'adapter en fonction de ses besoins
- Savoir créer les opportunités, gérer les campagnes, les fichiers de base clients
- Intégrer le service commercial d'une entreprise et/ ou faire évoluer ses compétences sur un poste déjà occupé.

Informations

Public concerné : Les dirigeants, les salariés et collaborateurs qui ont le besoin d'acquérir des connaissances sur le logiciel de relation clients CRM EBP.

Prérequis : Être initié à l'informatique et maîtriser les notions de gestion (articles, base clients, campagne commerciale, etc.)

Programme

Mise en place du CRM :

- Paramétrage du dossier
- Ergonomie générale
- Présentation des différents univers de l'application

CRM :

- Gestion des contacts
- Suivre les échanges commerciaux (Gestion des appels, des RDV, des e-mail, etc.)
- Classifier les données (convertir les pistes en contacts, etc.)
- Gestion des pistes (Déterminer les origines, définir les statuts, etc.)

Les fonctionnalités :

- Gérer les opérations de prospection
- Vérification des cibles
- Réaliser une campagne
- Segmentation des cibles

Suivi commercial :

- Gestion de l'activité des collaborateurs (planning des interventions, RDV, etc.)
- Gestion et création des opportunités
- Création des différents devis à partir du CRM.

Impressions

- Impression des rapports d'activités

Statistiques

- Statistiques sur les campagnes, cibles, etc.