

## Formation WAVESOFT CRM Entreprise

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.

**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
- Couverture fonctionnelle
- Ecran d'accueil

#### Gestion des E-mails :

- Paramétrage des comptes utilisateurs et des signatures
- Gestion de la réception et de l'envoi de mail
- Correcteur orthographique des mails
- Gestion des pièces jointes
- Corbeilles emails
- Accès aux documents de la GED
- Gestion des emails en mode brouillon
- Gestion des emails types
- Gestion de groupe de contact
- Gestion du multi adresses, multi signatures de messagerie

#### Gestion des SMS

#### Gestion des agendas :

- Centralisation du planning
- Fonctionnement de l'appel
- Paramétrage de l'agenda
- Gestion des rappels automatique
- Paramétrage des droits de visibilité des agendas

- Synchronisation Google agenda
- Gestion des jours fériés
- Gestion des profils de groupe

#### Gestion des tiers :

- Gestion des tiers divers
- Gestion documentaire
- Gestion des champs paramétrables
- Centralisation des offres
- Centralisation des actions
- Gestion des formulaires de renseignements

#### Gestion des règlements clients :

- Assistant règlement
- Gestion des portefeuilles
- Lettre de relance

#### Gestion des règlements fournisseurs :

- Assistant des règlements
- Gestion des portefeuilles

#### Analyse financière :

- Déclaration de TVA
- Etat de synthèses
- Gestion des états libres

#### Traitement de fin d'année