

Module M3A : Gestion des contacts

Type de document	Fiche de contenu pédagogique	
Programme	Gestion de la relation commerciale	
Module	M3A : Gestion des contacts	
Auteur	Étienne NEUVILLE	
Modalité	A distance	
Durée	3H	
Pré-requis	Connaissances	Aucune.
	Technique	A distance, disposer d'un poste informatique équipé d'une caméra, d'un micro, et de haut-parleurs, ainsi que d'une connexion Internet d'un débit suffisant pour cet usage. Gestan sera pré-installé sur ce poste, avec soit une base vierge, soit une copie des données de l'entreprise.

Public visé

Salariés, Cadres, TNS, Dirigeant d'entreprise

Spécialistes plurivalents de l'entreprise en charge d'utiliser Gestan. Le module de gestion des contacts est en effet central dans Gestan, tout utilisateur de Gestan doit en connaître les fonctions.

Modalités de suivi et d'évaluation de la formation

En amont de la formation

- entretien téléphonique et/ou questionnaire d'analyse des besoins pour définir les besoins de formation du stagiaire
- test de positionnement par QCM relatif(s) au(x) module(s) sélectionné(s)
- convocation individuelle adressée par email

Pendant la formation

- présentation des thématiques, exercices pratiques, mises en situation, temps d'échanges
- émargement dématérialisé (signature électronique) à chaque séance de formation

Après la formation

- évaluation des acquis par QCM relatif(s) au(x) module(s) suivi(s)
- attestation d'assiduité et certificat de réalisation individuel adressés par email
- carnet de suivi « Passeport Gestan Campus » individuel

Objectif du module

Maîtriser la gestion des contacts (sociétés, clients, prospects, partenaires, autres) dans Gestan

- Enregistrer correctement les données société et contact, gérer les adresses
- Gérer la communication par mail, courrier, téléphone
- Gérer les plannings de rendez-vous
- Gérer les documents

Résultat attendu

Après la formation, le stagiaire doit être en mesure de réaliser les opérations suivantes :

- Paramétrer la typologie des contacts
- Gérer les données société et fournisseurs
- Gérer les données contact et les différentes adresses
- Planifier un rendez-vous, enregistrer un appel téléphonique, écrire un courrier ou un mail
- Gérer les documents rattachés aux contacts

Programme

I - Gestion des contacts

- Le concept de Contact : client, prospect, PSP, autres.
- Enregistrer les données d'un contact
- Options disponibles de la gestion des contacts : données gérées, typologie, segmentation
- Le référentiel des pays, civilités, codes postaux, téléphones
- Les champs complémentaires Contact
- La gestion des destinataires mails (professionnels)
- La gestion des différentes adresses
- La liste des contacts par catégories

II - Gestion des sociétés

- Le concept de Société et son intérêt dans Gestan
- Société v/s Fournisseur
- Enregistrer les données des sociétés et des fournisseurs
- Les champs complémentaires Société

III - Activité quotidienne

- Gestion des appels téléphoniques, mails et courriers, actions
- Gestion des mails-type, courriers-typs, SMS-type
- Le planning des rendez-vous et des autres actions
- La gestion des documents
- Le gestion des groupes de routage et la réalisation de mailings
- Gestion des adhésions et des versements (selon les cas)
- Importer et exporter les données contact et société
- Gestion des contrats et des matériels (mention pour mémoire - voir module 6b)

