

Module M3A : Gestion des contacts

| Type de document | Fiche de déroulé pédagogique |
|------------------|------------------------------------|
| Programme | Gestion de la relation commerciale |
| Module | M3A : Gestion des contacts |
| Auteur | Étienne NEUVILLE |
| Modalité | A distance |
| Durée | 3H |

Préparation avant formation

Disposer d'une base Gestan vierge.

Tour de table

CLOCK Durée : 5mn

1. Tour de table, présentation des stagiaires et rappel de leur fonction dans l'entreprise.
2. Rappel des objectifs de la formation : Être opérationnel dans la gestion des contacts, gérer les plannings et les rendez-vous, gérer la communication par mail, courrier, téléphone, gérer les documents.

Déroulé du programme

I - Gestion des contacts

CLOCK Durée : 60 mn.

Le concept de Contact : client, prospect, PSP, autres.

Support pédagogique : Aucun

Action formateur :

1. Détailler le concept de "contact", qui regroupe à la fois les clients, les prospects, les PSP (partenaires, services, prestataires), et les autres contacts.

Action stagiaires :

1. Suivi théorique

Enregistrer les données d'un contact

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan.

The screenshot shows a web-based form for creating a professional contact. The form is titled 'Fiche client pro' and is part of a software interface. The contact details are as follows:

- Nom (M.):** NOLO Eric
- Raison sociale:** Mon Entreprise
- Adresse:** 88 avenue des ternes, FRA 75017 PARIS
- Site Web:** www.gestan.fr
- M@il:** demonstration@gestan.fr
- Numéro de téléphone:** 01-56-58-23-88
- TVAintra:** (empty)
- Secteur pro:** (empty)
- Fonction:** (empty)

The form also includes a toolbar at the bottom with various icons for editing and saving, and a right-hand sidebar with buttons for 'Valider' and 'Annuler', and a list of contact types: 'Entreprise', 'PSP', 'Prospect', and 'client'.

Action formateur :

1. saisir des données d'un contact simple (volet professionnel et volet personnel)

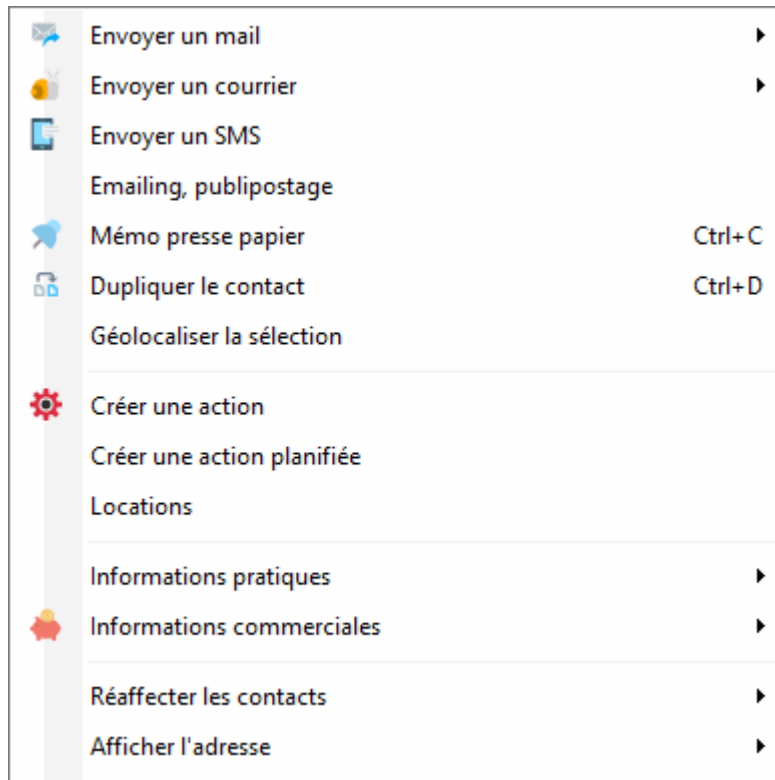
▀ *point d'intérêt pédagogique à conserver à l'esprit*

Action stagiaires :

1. Saisir des contacts à l'imitation du formateur

Action formateur :

1. une fois plusieurs contacts saisis par les stagiaires, expliquer les différentes possibilités de recherches dans le fichier des contacts
2. parcourir systématiquement les options du menu contextuel de la liste des contacts.



Options disponibles de la gestion des contacts : données gérées, typologie, segmentation

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan + écrans de paramétrage

Action formateur :

1. expliquer la différences entre les critères exclusifs (genre, type) et les critères non-exclusifs
2. créer des genres, types, catégories via le paramétrage général
3. revenir à la fiche contact, utiliser les genres, types, catégorie. Monter la possibilité d'ajout depuis la combo (catégorie ou genre)
4. montrer l'utilisation de la saisie assistée des fonctions et secteurs

▾ *Essayer de déterminer la segmentation client qui sera utile à l'entreprise*

Action stagiaires :

1. Enrichir les données contact

Le référentiel des pays, civilités, codes postaux, téléphones

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan + écrans de paramétrage

Action formateur :

1. Expliquer la gestion du référentiel pays + les masques de téléphone et de code postal

Action stagiaires :

1. Faire constater le changement de masque au changement de pays

Les champs complémentaires Contact

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires

Action formateur :

1. Expliquer le concept des champs complémentaires et paramétrer au moins un champs par type (demander aux stagiaires les champs dont ils auraient l'utilité)
2. Vérifier que ces champs sont bien disponibles dans l'écran liste contact, et dans les recherches.

Action stagiaires :

1. Aucune

La gestion des destinataires mails (professionnels)

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan + la fiche facture

Action formateur :

1. Générer une facture pour un client sans adresse mail, et l'envoyer par mail
2. Vérifier que l'adresse mail saisie a bien été enregistrée dans les adresses destinataire facture

Action stagiaires :

1. Aucune

La liste des contacts par catégories

Support pédagogique : La fiche contact de Gestan + la liste des contacts par catégorie

Action formateur :

1. Explorer la liste des contacts par catégories : notamment la possibilité de mise à jour des booléens dans la table

Action stagiaires :

1. Aucune

I - Gestion des sociétés

CLOCK **Durée : 45 mn.**

Le concept de Société et son intérêt dans Gestan

Support pédagogique : aucun

Action formateur :

1. Détailler l'intérêt du concept de société dans Gestan
2. Détailler la différence entre les sociétés et les fournisseurs

Action stagiaires :

1. Aucune

Enregistrer les données des sociétés et des fournisseurs

Support pédagogique : Fiche société

Action formateur :

1. saisir les données d'une société
2. la transformer en fournisseur
3. montrer les possibilités de création de société depuis la fiche contact

Action stagiaires :

1. saisir des sociétés et des fournisseurs à l'imitation

Les champs complémentaires société

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires

Action formateur :

1. Paramétrer au moins un champs complémentaire par type (demander aux stagiaires les champs dont ils auraient l'utilité)
2. Vérifier que ces champs sont bien disponibles dans l'écran liste des sociétés, et dans les recherches.

Action stagiaires :

1. Aucune



III - Activité quotidienne

CLOCK **Durée : 60 mn.**

Gestion des appels téléphoniques, des mails et courriers, des actions à faire

Support pédagogique : La liste des contacts

The screenshot displays a contact management application. The top section is a list of contacts with the following data:

| Id | Civ | Nom | Prénom | Raison sociale | B/C | Q | Suivi | Adresse | C postal | Ville | Tél B (1) | Tél B (2) |
|----|-----|----------------|-----------|-----------------|-----|---|-------|---------|----------|-------|----------------|-----------|
| 4 | M. | ALONSO | Yves | | | | EN | | | | | |
| 5 | Mme | LAFONT | Henriette | PFIZER/BIONTECH | | | EN | | | | | |
| 3 | M. | MONCLIENT | Jacques | Mon Entreprise | | | EN | | | | 01-56-58-23-88 | |
| 2 | M. | MONFOURNISSEUR | | | | | EN | | | | | |
| 1 | M. | NOLO | Eric | Mon Entreprise | | | EN | | | | 01-56-58-23-88 | |
| 6 | M. | ROSEN | Paul | | | | EN | | | | | |

Below the contact list, the 'Actions' tab is active, showing an empty table with the following columns: Id, faire le, Fait le, Par, P, Type, St, Libellé, Concerne.

Action formateur :

1. Enregistrer un appel téléphonique, un mail, un courrier
2. Enregistrer une action, une action planifiée

Action stagiaires :

1. saisies à l'imitation

Gestion des mails-type, courriers-typs, SMS-type

Support pédagogique : Ecrans de gestion des messages-type Action formateur :

1. Détailler le mode de fonctionnement des messages-type : les messages généraux (pour tous), les messages personnels
2. Réinitialiser les messages
3. Expliquer les bases du HTML

▀ Expliquer comment intégrer une image dans un mail type Action stagiaires :

1. réaliser un mail-type pour les contacts

Le planning des rendez-vous et des autres actions

Support pédagogique : L'écran agenda

Action formateur :

1. prendre rendez-vous avec un contact
2. positionner une action sur l'agenda
3. l'agenda v/s le planning des actions

Rédaction en cours Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

La gestion des documents

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires

Action formateur :

1. le point 1 que vous allez développer

Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

Le gestion des groupes de routage et la réalisation de mailings

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires
Action formateur :

1. le point 1 que vous allez développer

▣ Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

Gestion de adhésions et des versements (selon les cas)

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires
Action formateur :

1. le point 1 que vous allez développer

▣ Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

Importer et exporter les données contact et société

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires
Action formateur :

1. le point 1 que vous allez développer

▣ Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

Gestion des contrats et des matériels (mention pour mémoire - voir module 6b)

Support pédagogique : La fiche société de Gestan + écrans de paramétrage des champs complémentaires
Action formateur :

1. le point 1 que vous allez développer

▣ Action stagiaires :

1. le point 1 qui sera réalisé par les stagiaires

Conclusion du module

CLOCK **Durée : 10 mn**

Note :

A la fin de la formation :

- remercier les stagiaires de leur attention
- effectuer le test QCM
- faire signer la feuille d'émargement

