

Module PAPILLES ET PAPILLONS - CRM

★ PAPILLES ET PAPILLONS -Déroulé pédagogique

Type de document	Fiche de déroulé pédagogique
Programme	Gestion de la relation commerciale
Module	M3A - CRM Personnalisé
Modalité	A distance
Durée	4H00

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.

ID 1 - Mon Entreprise / NOLO Eric

Fiche client pro

1 24/02/20 20:49:18 EN
03/05/21 13:40:27 EN

Personnel Professionnel Commerce Autres infos

M. NOLO Eric

Raison sociale Mon Entreprise

Adresse 88 avenue des ternes

Seconde ligne éventuelle d'adresse

FRA 75017 PARIS

Info porte Code porte, étage, etc

Site Web www.gestan.fr

M@il demonstration@gestan.fr

Autres destinataires

01-56-58-23-88

Téléphone 2

Téléphone 3 01-56-58-23-88

TVAintra

Secteur pro

Fonction

Valider ✓

Annuler ✕

Entreprise

PSP

Prospect

client

Calibri 10 B I U

Action formateur :

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

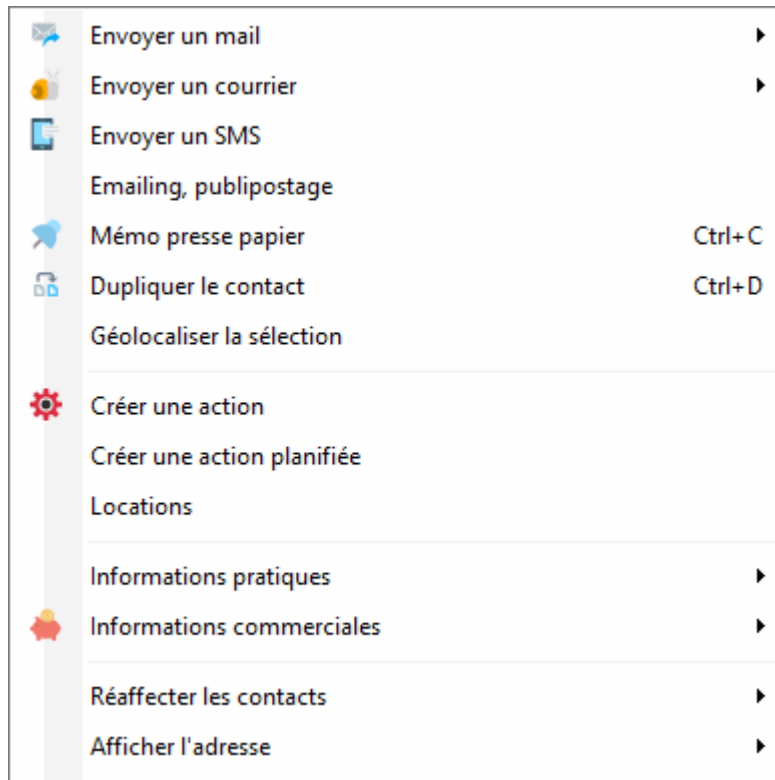
▀ *point d'intérêt pédagogique à conserver à l'esprit*

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 shows the 'Contacts' management interface. At the top, there are search filters for 'Noms' and 'Stés', and dropdown menus for '<tout>' and '<Tous>'. Below this is a table of contacts with columns: Id, Civ, Nom, Prénom, Raison sociale, B/C, Q, Suivi, Adresse, C postal, Ville, Tél B (1), Tél B (2), and T. The table contains six entries:

Id	Civ	Nom	Prénom	Raison sociale	B/C	Q	Suivi	Adresse	C postal	Ville	Tél B (1)	Tél B (2)	T
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 main table is a sub-table for 'Actions' with columns: Id, faire le, Fait le, Par, P, Type, St, Libellé, and Concerne. This sub-table is currently empty.

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

IV - Statistiques et reporting

CLOCK **Durée : 50 mn.**

États de facturation client

Support pédagogique : Ecran de gestion des états de facturation

Action formateur :

1. Montrer les différents états statistiques de suivi de la facturation

Action stagiaires :

1. Naviguer dans les différents états de facturation

Écrans de suivi de la facturation client

Support pédagogique : Ecrans de suivi de la facturation client

Action formateur :

1. Présenter les différents écrans de suivi statistiques de la facturation

Action stagiaires :

1. Manipulation des écrans de suivi statistique de la facturation

Suivi des transformations de pièces**Support pédagogique :** Ecran de suivi des transformationsAction formateur :

1. Présenter le concept du suivi des transformation en fonction du process de l'entreprise

Action stagiaires :

1. Calculer les taux de transformation depuis les pièces créées

Palmarès client**Support pédagogique :** Ecran de suivi du palmarès clientAction formateur :

1. Montrer l'utilisation de l'écran de palmarès client. Vérifier la loi de Pareto si données réelle.

Action stagiaires :

1. Manipuler l'écran de suivi palmarès client

Objectifs de vente**Support pédagogique :** Widget objectif, écran de gestion des objectifs de venteAction formateur :

1. Saisir des objectifs de vente par user
2. Activer le widget de suivi des objectifs

Action stagiaires :

1. Idem manipulation formateur

Suivi de la traçabilité des modifications**Support pédagogique :** Ecran de gestion des historiquesAction formateur :

1. Créer un devis, faire deux modifications
2. Vérifier l'enregistrement des modifications dans les historiques de pièces
3. Supprimer le devis et vérifier l'enregistrement de la suppression
4. Modifier une écriture et vérifier l'enregistrement des modifications

Action stagiaires :

1. Non

Liens avec la gestion des stocks (selon les cas)

Support pédagogique : Ecran de gestion des mouvements des stocks en mode semi-automatiqueAction formateur :

1. Etablir une facture avec des produits gérés en stocks
2. Procéder au déstockage via le bouton Stock Out

Action stagiaires :

1. Non

Conclusion du moduleCLOCK **Durée : 10 mn**

Note :

A la fin de la formation :

- remercier les stagiaires de leur attention
- faire signer la feuille d'émargement

