

# 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.**

The screenshot shows a web-based CRM interface. At the top, there's a header with 'ID 1 - Mon Entreprise / NOLO Eric' and a user profile icon. Below this is a blue banner with 'Fiche client pro' and a date/time stamp: '1 24/02/20 20:49:18 EN' and '03/05/21 13:40:27 EN'. The main area is divided into tabs: 'Personnel', 'Professionnel' (selected), 'Commerce', and 'Autres infos'. The form fields are as follows:

- M.**: NOLO Eric
- Raison sociale**: Mon Entreprise (with a search icon and 'Mon Entreprise #1')
- Adresse**: 88 avenue des ternes (with a star icon and a search icon for 'Seconde ligne éventuelle d'adresse')
- Localisation**: FRA 75017 PARIS (with a search icon)
- Info porte**: Code porte, étage, etc
- Site Web**: www.gestan.fr (with a green arrow icon)
- M@il**: demonstration@gestan.fr (with a green arrow icon)
- Autres destinataires**: (with a blue link)
- Téléphone 1**: 01-56-58-23-88
- Téléphone 2**: (empty)
- Téléphone 3**: 01-56-58-23-88
- TVAintra**: (empty)
- Secteur pro**: (empty)
- Fonction**: (empty)

On the right side, there are buttons for 'Valider' (with a checkmark) and 'Annuler' (with an X). Below these are radio buttons for 'Entreprise' (checked), 'PSP', 'Prospect', and 'client'.

At the bottom, there's a rich text editor toolbar with options for font (Calibri), size (10), bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, numbered list, indent, and other icons.

#### Action formateur :

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

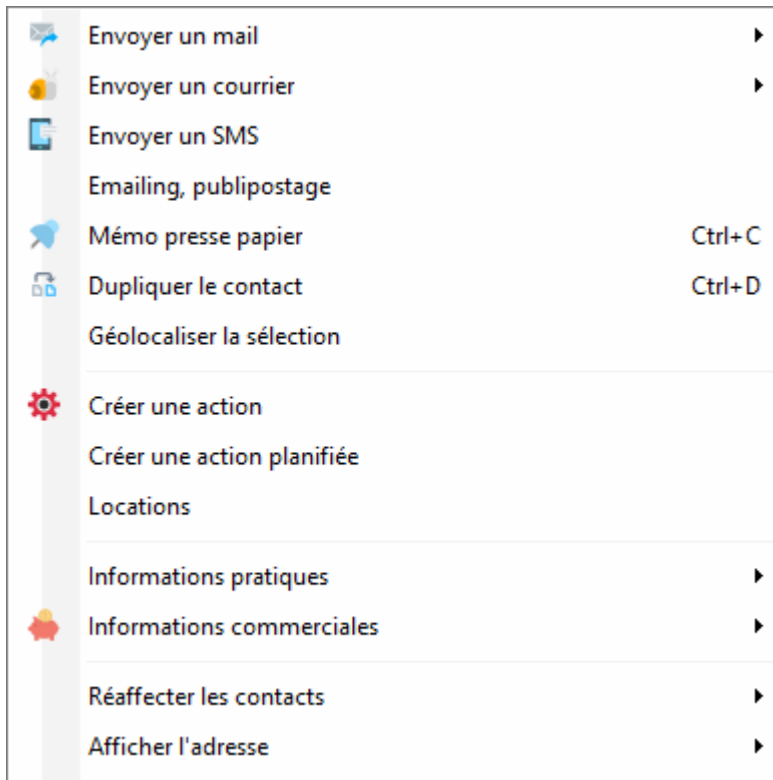
▀ *point d'intérêt pédagogique à conserver à l'esprit*

#### 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



**Temps de pause : 10 minutes de pause**

### 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), and Tél B (2). 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)
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 table, there are navigation buttons: Nouveau (+), Modifier (pencil), Supprimer (trash), Chercher (magnifying glass), Rech Rap (magnifying glass), Rech tel (magnifying glass), Imprimer (printer), and Ecrire à (envelope). A bottom tab bar includes: Notes, Projets, Actions (selected), Documents, Interventions, Pièces, Machines, and Contrats. Below the 'Actions' tab, there is another table with columns: Id, faire le, Fait le, Par, P, Type, St, Libellé, and Concerne. This 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-automatique

Action 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 module**

CLOCK **Durée : 10 mn**

Note :

A la fin de la formation :

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

