

Programme de formation : Module 3A - CRM personnalisé

Programme	Gestion de la relation commerciale
Modalités	Formation distanciel en visio-conférence et prise de main à distance avec le logiciel Kmeet (démonstration) et/ou Anydesk (mise en application stagiaire)
Public visé	Salariés, Cadres, TNS, Dirigeant d'entreprise Spécialistes plurivalents de l'entreprise en charge d'utiliser Gestan.
Dates et durée	Durée de la formation : 4 heures Dates : non définies
Stagiaire	Marianne DUCRET
Pré-requis	<u>Connaissances</u> : Aucune
	<u>Technique</u> : 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.

Moyens techniques et pédagogiques

Moyens techniques

La formation s'effectue en vidéo-conférence et prise de main à distance par utilisation des logiciels Kmeet et Anydesk visant à recréer des conditions approchant celles d'une formation en salle.

Moyens pédagogiques

Chaque formation s'organise autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques afin de lutter contre la monotonie et de s'adapter à tous les profils :

- Dispositifs d'expérimentation sur données de test ou copie des données de l'entreprise;
- Exercices d'application par des études de cas réels ou questions ouvertes;
- Etudes et analyses de documents réglementaires ou techniques;
- Retours d'expériences de situations rencontrées.

Après présentation des fonctions du logiciel concernées par la formation, le stagiaire est invité à effectuer les exercices pratiques nécessaires sur une base de test, mise en place, par le client ou si nécessaire, par le formateur ou le support ICS.

Le formateur suit le déroulement des manipulations réalisées par le stagiaire, le guide et corrige son travail à chaque étape.

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

Objectifs 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-types, 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
- Importer et exporter les données contact et société

IV – Statistiques et reporting

- États de facturation client
- Écrans de suivi de la facturation client
- Suivi des transformations de pièces
- Palmarès client
- Objectifs de vente
- Suivi de la traçabilité des modifications