

PROGRAMME DE FORMATION

Déclaration d'existence n° : 11910438091

WAVESOFT GRC – Gestion Relation clients

Objectif opérationnel de l'action de formation est le suivant :

- Maîtriser toutes les fonctionnalités du logiciel afin de gérer le suivi des prospects, des actions menées, faire des Emailing, des campagnes et gérer son agenda.

Moyens pédagogiques : Ordinateur portable et vidéo projecteur

Public : Destiné aux personnels qui ont des connaissances informatiques, et devant utiliser un logiciel de suivi des clients, ses actions, ses mails et son planning

Prérequis : Connaissances des bases Windows.

Durée du stage : 2 journées soit 14 heures.

Horaires de formation : 09h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00

Modalités et délais d'accès :

Inscription : Prise de rendez-vous par téléphone

Confirmation d'inscription par la signature d'une convention ou d'un contrat de formation.

Tarifs : 950 € HT / jour soit 1900 € HT

Contact : Franck Valette

Modalités mobilisées :

Les conditions générales dans lesquelles la formation est dispensée, notamment les moyens pédagogiques et techniques, les modalités de contrôle de connaissances, sont les suivantes : exposés et exercices pratiques, questionnaires, démonstrations, évaluation.

Modalités d'évaluation :

Les procédures d'évaluation peuvent comprendre des exercices, travaux pratiques ou tests de contrôle de connaissances.



Accessibilité des personnes en situation de handicap :

Notre organisme de formation respecte les conditions d'accueil et d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Lorsque les formations se déroulent en intra – entreprise, le centre de formation interroge les responsables chargés de l'accessibilité des personnes à mobilités réduite afin de les accueillir dans de bonnes conditions. Nos formations peuvent s'adapter à certaines spécificités de handicap.

Contactez notre réfèrent handicap :

Sandrine Grunwald
sandrine@aide-info.fr / 01 64 49 57 96

PLAN DE COURS

1-Couverture Fonctionnelle

- *Les fonctions principales

2- Les Plus du CRM en fonctionnel

- *Compte de messagerie
- *Gestion de l'envoi de Mails via le CRM
- *Les éditeurs de texte enrichi

3- Paramétrage du dossier CRM

- *Préférences dossier du CRM
- *Fichier – Paramétrages

4- Fiche utilisateur

- *Onglet Fiche
- *Onglet Actions
- *Onglet Contacts
- *Onglet Préférences (Affichage- Liste, outils, Bureau)

5- Paramétrage visibilité de l'information

- *Fiche commerciale- Onglet Commerciaux
- *Fiche utilisateur (Module administration)

6-Les tiers

- *Liste des contacts
- *Les tiers types
- *Les Prospects

7-Les offres

- *Evolution d'une offre



8-Les actions

- *Fiche action
- *Action série, Actions privées
- *Liste des actions & recherche d'actions

9-L'agenda

- *Affichage multi-utilisateurs
- *Plages horaires
- *Gestion des jours fériés

10-La gestion des Mails

- *Envoi et réception des mails
- *Envoi de documents G.E.D. en pièces jointes
- *Suppression des pièces jointes dans les actions

11-Les Campagnes

- *Liste de diffusion
- *Fiche de traitement

12-La gestion d'envoi de SMS

- *SMS types
- *Fenêtre d'envoi des SMS
- *Campagne marketing de SMS

13- Statistiques

- *Tableaux de bord prévisionnels – des offres
- *Tableaux de bord prévisionnels – Etat de suivi
- *Tableaux de bord dynamiques
- *Conception de micro-états

14-Gestion de la cartographie via Google Map

15-Fenêtre d'accueil

- *Mes actions
- *Mes mails
- *Mes prospects, mes clients, mes offres
- *Graphique



AIDE INFO
Administration et Intelligence De l'Entreprise



15-Synchronisation Google ou Office 365 Agenda et Contacts

- *Fonctionnement de la synchronisation
- *Synchronisation et paramétrage Google
- *Synchronisation et paramétrage Office 365

9-Annexes

- *Impression spécifiques GRC
- *Les imports/Exports spécifiques GRC
- *Champs paramétrables
- *Téléphonie

