

Plan de cours

Approche pédagogique :

60% théorie/ 40 % atelier de travail

Durée :

1 journée de 8h30 à 16h00

Cette formation s'adresse à toute personne/entreprise désirant augmenter son efficacité dans la gestion de sa relation avec la clientèle. Public cible : représentant ou directeur de comptes, directeur des ventes ou toute autre personne aspirant à améliorer la connaissance de ses clients. Une meilleure connaissance des clients permet l'établissement de stratégies visant à mieux se démarquer par rapport à la concurrence. Une utilisation efficace d'un CRM est un atout pour augmenter le volume des ventes ainsi que la rentabilité de l'entreprise.

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- Comprendre ce qu'est un CRM et son importance;
- Découvrir les diverses applications et fonctionnalités d'un CRM au sein d'une organisation;
- Être autonome dans l'utilisation d'un CRM;
- Utiliser un CRM à des fins de stratégie de marketing et de vente;
- Améliorer vos ventes et le parcours client grâce à une utilisation efficace d'un CRM.

CRM 101

Comment optimiser votre développement des affaires grâce au CRM

Tour de table et présentation des participants et de leurs attentes

Introduction :

- Historique des CRM
- Définition d'un CRM
- Utilité d'un CRM

Monter la structure du CRM :

- La fiche client
 - Atelier sur la création de la fiche client
- La fiche contact
 - Atelier sur la création de la fiche contact
- Les processus de ventes
 - Atelier sur la création des divers processus de ventes

Introduction à la réflexion :

- Pourquoi avons-nous besoin d'un CRM ?
 - Que voulons-nous améliorer dans notre entreprise?
 - Quels sont les résultats attendus?

Présentation de plusieurs CRM :

- Outlook et Gmail utilisés comme CRM;
- Hubspot, Pipedrive, Salesforce, Zoho, CentrixOne, Monday.

Comment améliorer la gestion des ventes à l'aide d'un CRM (les meilleures pratiques) ?**Comment le CRM peut aider à l'évaluation du personnel de vente (les meilleures pratiques) ?****Comment le CRM permet à l'entreprise de prendre les bonnes décisions (les meilleures pratiques) ?****Améliorer le suivi de vos KPI grâce au CRM**