



## LOGICIEL GESTION RELATION CLIENT- CRM PROGRAMME DE FORMATION

**Public Visé** : *Toute personne effectuant l'administration des ventes – le suivi client dans les PME et TPE.*

**Pré requis** : *Connaissance de l'environnement informatique PC Windows et principes de la relation client.*

**Objectifs de la formation** : *être capable en autonomie d'utiliser les bases du logiciel de gestion de la relation client. Maîtriser la gestion des pistes commerciales, les campagnes de mailing.*

### **Programme de formation** :

- *Gestion des clients :*
  - *Les coordonnées*
  - *Les contacts*
  - *Les champs personnalisés*
- *Etapes d'opportunités / Activités*
- *Gestion des Emailing / Publipostage*
  - *Le filtre des listes de contacts / clients*
  - *Le modèle publipostage*
  - *La fusion des documents*
- *Aide-mémoire*

### **Durée et tarifs** :

*La formation se déroule sur 2 demi-journées de 3.5h soit 7h au total.*

*Le tarif Intra ou Inter-Entreprise est de 465€HT par demi-journée soit 930€HT au total.*

SARL ALPHAMICRO - SARL au capital de 200 000 €  
Siret 38004396800037 APE - 9511Z RCS B380043968 TVA Intr FR27380043968 N° Agrément  
organisme de formation : 24410131741 No DataDock 0071469

### **Remarque**

*Le programme de formation peut connaître des modulations en fonction du profil des participants.*

*Ce programme propose un schéma standard qui peut être adapté sur demande en contenu et en durée. Il donc fera l'objet d'un programme spécifique par demi-journée en restant sur le prix de la demi-journée ci-dessus.*

### **Moyens pédagogiques :**

*La formation se déroule sur le PC du stagiaire avec des cas réels de la société de la personne formée afin d'avoir une formation la plus personnalisée possible. Nous proposons d'effectuer une copie de la base de donnée afin d'apporter une base de démonstration au client identique à la réalité.*

*Le formateur est agréé par EBP pour la formation sur ses logiciels.*

### **Suivi du programme et appréciation des résultats :**

*A l'issue de la formation, celle –ci étant personnalisée à l'utilisation propre du logiciel par le stagiaire, celui-ci devient automatiquement autonome à 100% sur l'utilisation quotidienne. L'appréciation des résultats se fait tout au long de la formation par le formateur et enfin par un QCM.*

### **Handicap :**

*Nous restons à l'écoute des personnes en situation de handicap en leur proposant d'adapter la formation (Support, rythme, durée, accès, méthode ...). Au besoin nous faisons appel à des ressources externe tel que l'AGEFIPH.*

### **Contacts :**

*Prévoir un délai d'inscription de 2 semaines minimum avant le début de la formation*

*Responsable activité logiciel de gestion et formation : Sébastien JULES*

*E-mail : [s.jules@alpha-micro.fr](mailto:s.jules@alpha-micro.fr) Tél : +33(0)2.54.55.51.50*

**Version du programme :** Document validé au 01/09/2023

SARL ALPHAMICRO - SARL au capital de 200 000 €  
Siret 38004396800037 APE - 9511Z RCS B380043968 TVA Intr FR27380043968 N° Agrément  
organisme de formation : 24410131741 No DataDock 0071469