

Formation EBP CRM

Durée : 7 h

Informations

Public concerné : Tous salariés, collaborateurs, dirigeants ou créateurs d'entreprise ayant le besoin d'acquérir des connaissances sur le logiciel CRM EBP : Gestion des campagnes, gestions des pistes, prospects, etc.

Pré-requis : Être initié à l'informatique et avoir des notions de gestion (bases clients, articles, campagnes commerciale, etc.).

Objectifs

- Bien paramétrer son logiciel et l'adapter à ses besoins
- Apprendre à créer les fichiers de base clients, des opportunités, gérer des campagnes.
- Intégrer le service commercial d'une entreprise, ou viser une évolution de compétences sur le poste occupé

Mise en place du CRM

- Paramètres du dossier
- Ergonomie de l'application
- Présentation des différents univers

Recueil et qualification des données

- Gestion des pistes (Déterminer les origines, définir les statuts, ...)
- Classifier les données (Convertir les pistes en contacts, ...)
- Gestion des contacts
- Suivre les échanges commerciaux (Gestion des appels, des rendez-vous, des e-mail, ...)

Opération marketing

- Segmentation des cibles
- Vérification des cibles
- Réalisation d'une campagne
- Gérer les opérations de prospection

Suivi commercial quotidien

- Gestion de l'activités des collaborateurs
- Gestion / création des opportunités
- Création des devis à partir du CRM

Statistiques / Impressions

- Impression des rapports d'activités
- Statistiques sur les campagnes, cibles, ...

