



Les sections suivantes décrivent votre rôle et les actions à effectuer dans le cadre de la mise en œuvre de Zoho CRM pour votre organisation :

- Configurer votre compte d'organisation
- Sécuriser votre compte CRM
- Gérer les utilisateurs, les rôles et les autorisations
- Personnaliser votre compte
- Automatiser votre processus métier
- Gérer vos données

OBJECTIFS DE LA FORMATION ET COMPETENCES VISEES :

1. Comprendre le rôle de l'administrateur CRM
2. Connaître les capacités de paramétrage de Zoho CRM
3. Savoir administrer sa base de données
4. Gérer les autorisations des utilisateurs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les aptitudes et compétences suivantes:

Aptitude d'analyse : le participant sera capable de concevoir son rôle d'administrateur, les enjeux associés et son périmètre d'intervention.

Compétence technique : le participant sera capable de mettre en œuvre l'administration de niv1 pour assurer les objectifs de maintenance définis en interne.



PUBLIC

Assistants commercial, Managers et Administrateurs CRM

PRÉ-REQUIS

Connaissances élémentaires en relation client.

MODALITES

Formation e-learning composée d'une partie en FOAD et d'une partie de formations individuelles ou collectives à distance sous la forme d'échanges téléphonique ou de webinars participatifs.

HORAIRES

Les formations individuelles et collectives seront à programmer avec le formateur du lundi au vendredi entre 9H et 17H.



DURÉE

8 heures.

LIEU

Formation à distance.

MODALITES D'ACCES

Formation chez le client ou à distance via un outil de partage de connexion. La formation sera effectuée à partir d'une base de démonstration ou directement dans la base client.



DELAI D'ACCES

Formation réalisable dès le lendemain et jusqu'à 2 mois après signature du devis en fonction des disponibilités.

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules



MODALITES D'ÉVALUATION

- QCM/Quizz
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echanges avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présence signées par le stagiaire et le formateur et par session de formation
- Attestation d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation



COUT DE LA FORMATION

735,00 € HT la journée ou 367,00 € HT la demi-journée

Accessibilité aux personnes handicapées : formation en ligne

Pour toute information complémentaire contactez notre [réfèrent handicap](#)

N° déclaration d'activité : ce numéro est enregistré auprès du préfet de la région Île de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Mise à jour : octobre 2023



CONTENU :

⊖ 1. Les rôles de l'administrateur CRM

Offrir à vos collaborateurs un écosystème de confiance où ils pourront prospérer

Aider vos employés à se former et à utiliser les outils de CRM de manière appropriée

Personnaliser la plateforme CRM selon les besoins de votre entreprise

Concevoir des processus automatisés pour aider les commerciaux à travailler plus vite et à se concentrer sur les tâches essentielles

Offrir à vos commerciaux plusieurs canaux pour rester connectés et interagir avec leurs clients

Analyser les indicateurs d'activité et faire le meilleur usage des données

⊖ 2. Le paramétrage des champs et des affichages

Enjeux de la modélisation de Zoho CRM

La personnalisation des champs et de leur affichage

⊖ 3. L'administration de la base de données

L'alimentation de la base de données : import et migration

La politique de sauvegarde et les différents outils d'export des bases

La synchronisation des calendriers



⊖ 4. La gestion des autorisations

La gestion des comptes utilisateurs

L'activation des licences

La gestion des profils utilisateurs

La gestion des rôles et de leur partage

⊖ 5. La gestion des workflows simples

La gestion des règles de workflows

Les alertes associées aux règles

Les tâches associées aux règles

⊖ 6. La mise en œuvre des liens web vers Zoho

Les processus de lien avec un formulaire web standard (Leads, Contacts, Tickets...)

La génération du code HTML des formulaires web

⊖ 7. L'intégration Zoho CRM vers les autres applications de Zoho

Formation 100% distancielle



Plusieurs financements sont possibles



Formation en tête-à-tête



Durée du module : 1 jour



Formation qualifiante

POUR EN SAVOIR PLUS

VOTRE CONTACT

Philippe DOREY Responsable de projet

Email : philippe.dorey@leadbtob.biz

stph.dijon@gmail.com

Mobile : +33 (0)7 67 02 32 43

STPH - 60 rue François 1er 75008 Paris

LEADBTOB est une marque de la société STPH

