



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 :

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- Comprendre le rôle de l'administrateur CRM
- Connaître les capacités de paramétrage de Zoho CRM
- Savoir administrer sa base de données
- 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 conceptualiser sa base et les fonctionnalités d'administration associées de Zoho CRM.
- Compétence technique : le participant sera capable d'administrer et utiliser les fonctions d'administration de Zoho CRM.



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

24 heures.

MODALITES D'ACCES

Formation à distance via un outil de partage de connexion. La formation sera effectuée à partir d'une base de démo 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



COÛT 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 [référent 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 :

⊖ Séquence 1. Présentation générale :

Paramètres personnels

Coordonnées de l'entreprise

Gamescope

⊖ Séquence 2. Automatisation des processus de vente :

Pistes, contacts, comptes, transactions et campagnes

Activités (tâches, événements et appels)

⊖ Séquence 3. Gestion de l'inventaire :

Produits, devis, factures, bons de commande

Bons de commande, catalogues de prix et fournisseurs

⊖ Séquence 4. Soutien :

Cas et solutions



⊖ Séquence 5. Utilisateurs et contrôle :

Utilisateurs

Contrôle de sécurité

Paramètres de conformité Gestion du territoire

⊖ Séquence 6. Interface utilisateur :

Toutes les actions de masse (emails, mises à jour de terrain, changement de propriétaire, conversion, etc.)

Actions de macro Balises

Fusionner les doublons

⊖ Séquence 7. Personnalisation de base :

Vue liste

Vue Kanban Vue Canevas

Filtres avancés

Vue carte de visite

Personnalisation de la liste associée



⊖ Séquence 8. Personnalisation avancée :

Modules et champs Modèles

Pipelines d'assistants

Copier la personnalisation

Personnaliser la page d'accueil (trois types d'écran d'accueil)

Personnalisation de la liste associée

⊖ Séquence 9. Canaux :

E-mails

Téléphonie sociale

Chats Signaux Portails

⊖ Séquence 10. Automatisation :

Workflow et actions

Règles d'attribution

Règles d'escalade de cas Règles de notation

Attribution marketing Segmentation



⊖ Séquence 11. La gestion des processus :

Plan

Processus d'approbation Processus de révision CommandCenter

⊖ Séquence 12. Gestion des données :

Importation (spécifique au module et migration de données depuis un autre CRM)

Exporter

Sauvegarde de données

Stockage (documents) Corbeille

Journal d'audit Bac à sable

⊖ Séquence 13. Marché :

Tout Zoho

Google

Microsoft



⊖ Séquence 15. Espace développeur :

Formulaires Web et analyses Webform A/B testing

⊖ Séquence 16. Application mobile :

Application mobile CRM

⊖ Séquence 17. Annuaire Zoho :

Authentification unique (SAML) Politiques de sécurité

Synchronisation Active Directory Historique de connexion

⊖ Séquence 19. Sécurité des comptes :

⊖ Séquence 18. Zia dans Zoho CRM :

Formation 100% distancielle



Plusieurs financements sont possibles



Formation en tété-présentiel



Durée du module : 4 jours



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

