

# GC6-Zoho CRM utilisateur initiation

## Objectifs

- Comprendre les bénéfices d'un outil CRM pour organiser sa prospection commerciale
- Maîtriser les principales fonctionnalités de Zoho CRM
- Savoir naviguer dans les différents écrans
- Personnaliser son interface utilisateur

## Public visé

Commerciaux, Assistantes commerciales & Managers

## Prérequis :

Connaissances des processus opérationnels de la pme  
Connaissances des outils informatique

## Méthodes et outils pédagogiques :

Cours en groupe de 3 à 4 personnes  
Cours théoriques, exposés et échanges de questions/réponses  
Démonstration, saisie et utilisation dans le logiciel métier

## Modalités d'évaluation formalisées des objectifs de la formation :

Quizz en fin de formation permettant d'évaluer les acquis du stagiaire  
Certificat de réalisation

## Formateur

Jean Marc URRUTIBEHETY Formateur zoho certifié

**Lieu :** Sur site, chez le client ou dans une salle externe. Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute et mettons en œuvre les mesures nécessaires afin de vous accompagner et faciliter votre accessibilité à cette formation (cf. contact commercial).

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Modalités et délais d'accès à la formation :** Variables en fonction du statut, du financeur et du planning de nos formations, merci de nous contacter.

**Tarif :** 950 € HT / la journée

**Contact :** [formation@mohatra.fr](mailto:formation@mohatra.fr)

## **Programme**

### **1. Introduction au CRM**

- Le concept de CRM et son évolution
- Les bénéfices de l'usage du CRM

### **2. Découverte de l'interface Zoho**

- Les différents modes d'accès sur ordinateur et mobile
- L'application tablette ou mobile
- L'organisation de la base de données

### **3. Suivi de l'activité commerciale**

- Les profils de vendeurs
- Le suivi des appels
- Le suivi des rendez-vous
- La synchronisation des calendriers

### **4. Suivi du portefeuille et des objectifs**

- Le concept de gestion d'opportunité et le cycle de vente
- Le suivi du portefeuille en cours
- La relance des opportunités

### **5. Organisation du travail en équipe**

- Le partage des informations
- Le partage des calendriers
- Le partage des messageries

### **6. Suivi des leads et inbound marketing**

- L'intégration des leads issus du site web et leur tracking
- L'intégration des leads issus des réseaux sociaux
- La conversion des leads en contacts

### **7. Reporting des ventes et de l'activité**

- La bibliothèque des rapports standards
- La création de rapports personnalisés
- Le classement des rapports en classeurs
- Le planificateur de rapports