

GC7 - Zoho CRM utilisateur niveau intermédiaire

Objectifs

- Utiliser les fonctions avancées de Zoho CRM
- Piloter une force de ventes
- Être autonome sur le reporting

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

Programme

1. Rappels sur le CRM

- Le suivi de l'activité commerciale
- Le suivi du portefeuille
- L'organisation du travail en équipe
- Le suivi des leads et l'inbound marketing

2. La gestion des objectifs de ventes et le prévisionnel

- La gestion et la distribution des objectifs de ventes
- Le prévisionnel des ventes
- L'analyse de tendances (ZIA)
- La détection des anomalies (ZIA)

3. L'automatisation de la force de vente

- Les autorépondeurs
- La gestion des listes et filtres intelligents
- Les balises
- La gestion et la suggestion de macro-commandes

4. Le tracking comportemental

- Le tracking des visites du site du Web + Google Adwords
- Le tracking de l'engagement dans les réseaux sociaux
- Le tracking des ouvertures de mails
- Les signaux de vente
- Le scoring des contacts : règles de notation

5. La gestion des rapports et leurs utilisations

- La création des tableaux de bord
- La planification des rapports
- Les types de rapports
- Les indicateurs de pilotage (KPI)

6. L'écran d'accueil

- La personnalisation des écrans