

GC8 - Zoho CRM Workflow et process

Objectifs

- Connaître les fonctions avancées de Zoho CRM
- Manipuler le concept et l'usage du Workflow
- Manipuler le concept et l'usage des process
- Piloter une force de vente avec l'outil

Public visé

Assistants commerciales, Managers et commerciaux

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 : 2 jours (14 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 : 1900 € HT

Contact : formation@mohatra.fr

Programme

JOUR 1

1. Rappel sur le CRM

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

2. La gestion des process et objectifs

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

3. L'automatisation par Workflow et modèle

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

4. Le modèle ou blueprint

- Les états
- l'avant
- le pendant
- l'après transition
- l'affichage des étapes et leur gestion
- les bonnes pratiques

JOUR 2

5. La gestion des workflows avancés

- Rappel sur les règles de workflows
- La gestion des modèles (Blue Print)
- Les webhooks et leur planification
- Les fonctions personnalisées
- Les processus d’approbation

6. La pratique argumentée

- Les cas d’usage
- La mise en situation
- Gestion agile de la mise en oeuvre
- L’amélioration continu du process

7. Les rapports et historiques

- Apprendre de l’historique
- Savoir lire un historique
- Construire des rapports éclairants
- Communiquer par granularité de droits d’accès.