



## PROGRAMME DE FORMATION

### EBP CRM (Classic ou Pro)

#### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de configurer la solution et de gérer le suivi des clients au quotidien.

#### Public concerné

Les collaborateurs en charge de la relation client et de son exploitation.

#### Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire

#### Suivi et évaluation

- Audit préalable des besoins
- Attestation de présence
- Fiche d'évaluation

#### DUREE DU STAGE

Durée : 0.5 à 10 jours (3 à 60 heures)  
Selon audit

#### METHODOLOGIE PEDAGOGIQUE

La pédagogie sera active et participative. Elle alternera les apports d'information de l'animateur et la découverte et la pratique sous forme d'exercices appliqués au dossier du client

#### CENTRE DE FORMATION

2L INFOSERVICES  
9 cours des Fileuses  
37300 JOUE LES TOURS

Tél : 02.47.46.23.90  
Portable : 06.88.72.59.88  
E-mail : [contact@2L-InfoServices.fr](mailto:contact@2L-InfoServices.fr)

#### N° déclaration d'existence

24 37 03099 37  
Préfecture de la Région CENTRE  
DataDock N°1866 - Qualiopi n°2101364.1

#### TARIFS ET DELAIS

Tarifs : sur demande (selon audit préalable)  
Délais : selon planning de formation (environ sous quinze jours après contractualisation)

#### CONTENU DU STAGE

Un soin tout particulier sera apporté quant à la démarche de montée en compétence du stagiaire selon les besoins de l'entreprise (programme sur-mesure).  
SELON LA VERSION DU LOGICIEL ET LES MODULES CHOISIS

##### 1. Paramètres de démarrage

- Montage du dossier et paramètres société
- Origine de la piste- Rôles de contact
- Fonctions de collaborateur
- Etapes d'opportunité
- Sujet d'activité
- Les groupes
- Les secteurs géographiques
- Les champs personnalisés 'Gestion des Tiers'
- Création de fiche appel, mail... pour archiver les infos liées à un tiers
- Historique complet de tous les échanges
- Alerte de rappel sur les tâches à effectuer

##### 2. Gestion des collaborateurs

- Gestion d'agenda par collaborateur
- Objectif de vente
- Les Familles de collaborateurs
- Création des collaborateurs
- Création d'une nouvelle piste

##### 3. Opération / Campagne marketing

- Envois automatique d'emails en nombre
- Création automatique des activités par tiers
- Modèle de lettres préétablies
- Extraction de liste de tiers selon des critères précis pour réaliser des actions marketing
- Création des campagnes d'appel
- Evaluer des coûts d'une campagne 'Personnalisation'
- Création des champs personnalisés
- Personnaliser des modèles d'impression
- Personnaliser des vues dans tous les fichiers
- Personnaliser des devis
- Création ou modification des courriers existants

**EVALUATION** : Les mises en situation aux cas pratiques de l'entreprise permettent l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.