



## SuiteBusiness CRM UTILISATEUR : GÉRER LES ACTIVITÉS COMMERCIALES AU QUOTIDIEN ET OPTIMISER LES PERFORMANCES

### PROGRAMME DE FORMATION

#### PRÉSENTATION

*Le CRM (Customer Relationship Management) permet de gérer vos processus commerciaux au quotidien. Outil collaboratif, il permet de faire gagner du temps au quotidien aux équipes commerciales, d'avoir des données clients de qualité et, dès lors, générer les tableaux de bord qui permettront de piloter de manière éclairée l'entreprise.*

*Dans cette formation, à destination principalement des équipes commerciales, vous apprendrez comment utiliser SuiteBusiness CRM au quotidien.*

**Durée** : 14 heures (2.00 jours)

**Prix** : 350 000 FCFA HT en formation intra entreprise – 250 000 FCFA HT en formation inter entreprise

**Délais d'accès à la formation** : De 48 heures à 2 mois en fonction du financement demandé.

**Modalités d'accès** : Entretien physique ou téléphonique préalable, inscription par mail à l'adresse [claudio@legionweb.co](mailto:claudio@legionweb.co)

**Publics visés** : Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Directeurs marketing, Autoentrepreneurs

**Prérequis** : Maîtriser la navigation internet.

**Qualité et indicateurs de résultats** : En 2021, 20 stagiaires ont suivi cette formation. Taux de satisfaction 2023 : 90%.

**Accessibilité** : La formation sera adaptée à chaque apprenant. Si vous êtes en situation de handicap, nous étudions avec vous en amont de la formation comment adapter la prestation à vos besoins.

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre l'interface et les enjeux de SuiteBusiness CRM pour sa prospection commerciale
- ✓ Alimenter et actualiser la base de données clients et prospects
- ✓ Suivre les interactions avec les prospects et clients et collaborer avec les équipes
- ✓ Élaborer et analyser des tableaux de bord (prévisions des ventes, ventes réalisées, non conclues, etc.), suivre l'évolution des objectifs.
- ✓ Automatiser des tâches
- ✓ Importer / Exporter des données

#### CONTENU DE LA FORMATION

##### Introduction à SuiteBusiness CRM & Configuration du compte

- Présentation de l'interface
- Présentation des principales fonctionnalités de **SuiteBusiness CRM**

- Accéder à **SuiteBusiness CRM**
- Personnalisation des informations personnelles

### **Lead nurturing et automatisation du processus de vente**

- Gestion des leads
- Gestion des comptes et contacts
- Gestion des opportunités commerciales

### **Suivi et collaboration**

- Les tâches
- Les appels
- Les réunions
- Le partage des informations avec d'autres collaborateurs

### **Les actions en masse**

- Mails et mails en masse
- Modifications en masse
- Supprimer des enregistrements
- Mettre à jour des enregistrements

### **Les tableaux de bord**

- Les types de rapports et de KPI
- Les rapports par défaut
- Gestion et personnalisation des rapports et des tableaux de bord

### **Personnalisation**

- Les différents types de vues
- Les filtres avancés et balises
- Modèles de mails et de documents

### **Automatisation**

- Règles de workflow
- Les actions qui aident à l'automatisation
- Notation des prospects (scoring)

### **Administration des données**

- Formatage de la base de données
- Import & Migration des données
- Export des données

### **Extensions et intégration**

- Applications **SuiteBusiness**
- Google
- Microsoft

### **Application mobile SuiteBusiness CRM**

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Nous privilégions une démarche pédagogique interactive et conviviale ; avec l'apprentissage d'outils simples et applicables sur le terrain au retour de la formation.
- La répartition pédagogique est approximativement la suivante : 70 % de pratique, 30 % d'apports théoriques et de connaissances. La participation active et l'expérimentation des participants est largement privilégiée (exercices pratiques, outils d'analyse, plan d'action ...)
- Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche collective sur l'application possible en situation.

## SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

### 1. Questionnaire d'évaluation des besoins

- a. Format : Questionnaire
- b. Objectif : Évaluer les besoins de formation

### 2. Questionnaire de satisfaction

- a. Format : Grille d'évaluation à chaud
- b. Objectif : Contrôler les ressources pédagogiques et les conditions dans lesquelles se donne la formation.

### 3. Évaluation de l'acquisition des connaissances

- a. Format : Exercices, Tests, Quiz, QCM, travaux pratiques, études de cas, simulation
- b. Objectif : Mesurer la portée des habiletés et des connaissances acquises dans le cadre de la formation.
- c. Dans le cadre de cette formation :
  - i. QCM : Le fonctionnement de **SuiteBusiness** CRM (Validé si 80% de réponses correctes)
  - ii. Mises en situation :
    1. Intégrer et optimiser une base de données contacts et entreprises
    2. Ajouter une opportunité sur le CRM
    3. Mettre à jour un enregistrement avec une tâche et un appel
    4. Créer, analyser et présenter des tableaux de bord
    5. Envoyer automatique un mail lorsqu'il y a une action spécifique
    6. Importer 30 contacts dans le CRM

### 4. Évaluation du transfert dans le travail

- a. Format : Grille d'évaluation à froid 2/3 mois après la formation
- b. Objectif : Mesurer à quel degré les connaissances acquises en formation sont utilisées et Intégrées dans le travail.

## FORMATEURS

Les formateurs de cette formation sont experts **SuiteBusiness** CRM et de l'expérience dans la mise en place de processus commerciaux.

Pour cette formation, les formateurs seront Agoula et Claude AYISSI (CV sur demande).

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES ET MOYENS MATÉRIELS

Les supports pédagogiques remis aux stagiaires sont (par mail en pièce jointe ou via un lien drive) :

- Le diaporama accompagnant la formation
- En fonction de la formation et des compétences des stagiaires, d'autres outils pédagogiques seront Mis à disposition par mail en pièce jointe ou bien via un drive.

Il n'y a pas de limite d'accès à ces documents dans le temps.

### Les moyens matériels :

Quel que soit la formation, le stagiaire devra apporter son ordinateur portable ainsi que le chargeur. Dans le cas d'une formation en visioconférence, le stagiaire devra s'assurer de la qualité de sa connexion internet. Un test technique pourra être effectué afin de vérifier la connexion internet et l'utilisation de l'outil de visioconférence. Un second écran pour le stagiaire est un plus et rendra la formation plus confortable.

### **Moyens mis à disposition**

- Cas 1 : Formation en présentiel dans une salle de formation ou chez le client
  - Tables & Chaises
  - Tableau blanc
  - Feuilles & stylo
  - Wifi
  - Vidéo Projecteur
  - Accès au courant électrique pour les ordinateurs
- Cas 2 : Formation en visioconférence
  - Outil de visioconférence et de partage d'écran

### **COORDONNÉES DE CONTACT**

Pour toutes questions, inscription ou informations complémentaires, vous pouvez contacter :  
Mr Claude AYISSI , CEO LEGIONWEB  
Par téléphone : 691071367  
Par mail : [claudio@legionweb.co](mailto:claudio@legionweb.co)