

Plan de formation

Gestion des ventes Microsoft Dynamics CRM

Objectif

Ce cours présente les fonctionnalités de gestion des ventes dans Microsoft Dynamics CRM qui permettent de suivre et de gérer le processus de vente, de l'opportunité à la conclusion de la vente. Il donne des informations sur le processus de vente et présente les outils disponibles pour analyser des données commerciales et générer des rapports.

Ce cours vous présente les outils qui contribuent à simplifier et à faciliter les processus internes afin de permettre à votre force de vente de se concentrer sur ses objectifs prioritaires : faire la différence auprès de ses clients.

Durée

1 jour (7 heures)

Prérequis

Pour participer à ce cours, les stagiaires doivent posséder :

- une connaissance générale de Microsoft Windows ;
- une connaissance générale de Microsoft Office ;
- une connaissance des processus et applications des solutions de gestion de la relation client.

Profil du stagiaire

Ce cours s'adresse à tous ceux qui envisagent d'implémenter, d'utiliser, d'administrer ou de prendre en charge Microsoft Dynamics CRM dans leur organisation. La formation s'adresse tout particulièrement aux commerciaux, aux administrateurs, aux agents d'administration, aux directeurs généraux et aux consultants qui souhaitent maîtriser les fonctionnalités de vente disponibles dans Microsoft Dynamics CRM.

Plan de formation

Module 1: Présentation du module Gestion des ventes

- Introduction
- Scénarios client
- Types d'enregistrements de base
- Créer et gérer des clients nouveaux et existants ;

Module 2: Gestion des clients potentiels

- Formulaire et ruban de processus de conversion d'un prospect en opportunité
- Convertir les enregistrements d'activités en prospects
- Inclusion et exclusion de prospects
- Créer, gérer et utiliser la documentation commerciale
- Créer, gérer et utiliser la concurrence
- Créer et exclure un prospect
- Créer un enregistrement de prospect

- Exclure l'enregistrement de prospect.

Module 3: Utilisation des enregistrements d'opportunités

- Créer des opportunités et utiliser le formulaire Opportunité
- Modification du statut de l'opportunité

Module 4: Utilisation du catalogue de produits

- Catalogue de produits de Microsoft Dynamics CRM
- Groupes d'unités
- Ajout et gestion de produits
- Création, gestion et utilisation de tarifs
- Gestion des devises
- Création des tarifs
- Gestion des éléments tarifaires
- Créer un enregistrement d'opportunité de test et ajouter une liste de tarifs
- Créer une devise
- Créer un groupe d'unités associé à la devise
- Créer un produit
- Créer des tarifs et un élément tarifaire liés à la devise.

Module 5: Traitement des commandes client

- Ajout de lignes (produits d'opportunités) à des opportunités
- Gestion des devis
- Utilisation des commandes
- Utilisation des factures

Module 6: Mesures et objectifs

- Configuration de mesures de l'objectif
- Configuration des périodes fiscales
- Création et attribution d'enregistrements d'objectifs
- Création et nouveau calcul des enregistrements d'objectifs parents et enfants
- Création d'une requête de report
- Gestion des objectifs pour les individus
- Mettre en œuvre une mesure de l'objectif

Module 7: Analyse des ventes

- Rapports intégrés en cours d'exécution
- Exportation d'informations sur les ventes vers Excel
- Utilisation des graphiques et des tableaux de bord
- Utilisation des graphiques systèmes à partir de la liste des opportunités
- Utilisation des tableaux de bord
- Créer un tableau de bord dans l'espace de travail
- Partage des TABLEAUX DE BORD, des graphiques et des requêtes de recherche avancée
- Créer une requête de recherche avancée
- Créer un graphique.
- Créer un tableau de bord et y ajouter la requête de recherche avancée et le graphique.
- Partager le tableau de bord.