

## ANNEXE 1 : PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Formation à l'utilisation du logiciel Sage 100 CRM

#### Participants

**Public visé :** Utilisateur Sage CRM

**Prérequis**

Connaissances de base des outils informatiques (Windows, Word, Excel, ...)

**Outils :**

Ordinateur/PC, Vidéoprojecteur, Paperboard, Supports pédagogiques imprimés et/ou numérisés

**Moyens pédagogiques :**

Alternance entre concepts, théories, bonnes pratiques et exercices concrets.

**Durée :**

2 (deux) jours, soit 14 (quatorze) heures

**Participants :**

De 1 (une) à 6 (six) personnes.

**Lieu de la formation :**

Formation « intra-entreprise » / Sur site

**Tarif Catalogue :**

994 €HT / jour soit 1988 €HT

**Intervenant :** Myriam ORSOR

#### Contenu

**Introduction :**

Présentation des domaines couverts par le CRM  
Se connecter à Sage CRM

**Sociétés et Contacts**

Créer et modifier des fiches Sociétés et Contacts

**La recherche**

Utiliser les trois types de recherches  
Gérer les groupes et actions groupées

**Les communications**

Gérer les Tâches et les Rendez-vous  
Synchroniser les Contacts et emails avec Outlook

**Les opportunités**

Créer et modifier des opportunités  
Suivre le pipeline  
Gérer le Workflow

**L'intégration avec Sage 100**

Gérer les Tiers  
Rapprocher les documents de vente

**Reporting**

Créer et modifier des rapports  
Créer et modifier les widgets des tableaux de bords

**Aperçu des autres fonctionnalités**

Le service client  
Les leads

#### Objectifs

Cette formation s'inscrit dans une démarche de qualification professionnelle et de formation continue de personnes.

Connaitre, comprendre et maîtriser l'utilisation de Sage CRM

Personnaliser les process internes ou l'utilisation de la solution logicielle en fonction des besoins de l'entreprise

#### Moyens de suivi et d'évaluation

Le suivi des stagiaires est assuré au moyen de la feuille de présence.

En fin de formation, le formateur évalue le ou les stagiaire(s) et indique l'atteinte des objectifs dans l'attestation de fin de formation.

Un questionnaire d'évaluation de satisfaction est demandé à chaque stagiaire