



# Formation module « Gestion de la relation client »

DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL



**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## Sommaire

Le centre de formation.....	2
Certification .....	2
La formation.....	3
Objectifs .....	3
Contenu .....	3
Suivi des actions après la formation.....	3
Informations pratiques.....	4
Contact.....	5

## Le centre de formation

SBSI Consulting est partenaire Microsoft sur la solution Dynamics 365 Business Central. Son cœur de métier est l'intégration de la solution en entreprise et la formation des collaborateurs sur les différents modules.

### Certification

Depuis février 2022, le centre de formation est certifié Qualiopi au titre « actions de formation », ce qui vous permet de faire financer vos formations par votre OPCO. Nous pouvons vous aider à établir votre dossier administratif auprès de ce dernier.

## La formation

**Thème :** Gérer le processus marketing de l'entreprise.

**Public visé :** Commerciaux, responsables marketing, responsables communication.

**Durée :** 1 jour (*Cette durée est adaptée selon le client afin de dispenser une formation sur-mesure*).

### Objectifs

- Gérer les nouveaux contacts.
- Exécuter et suivre les campagnes.
- Gérer les événements marketing.
- Segmenter les contacts.

### Contenu

- Préambule : Evaluation des acquis (5 min). Tour de table pour connaître les compétences de chaque participant (15 min).
- **Gestion des contacts** : Qualifier les contacts en fonction des spécificités de votre entreprise.
- **Segmentation des contacts** : Cibler les contacts pertinents pour un évènement ou une promotion.
- **Gestion des opportunités** : Enregistrer les opportunités et suivez-les en fonction de leur % de réussite et du montant.
- **Gestion de la relation client sur mobile**.
- **Gestion des documents et des interactions** : Paramétrer des modèles de documents et historiser tous les échanges avec vos contacts.
- **Gestion des campagnes** : Préparer des campagnes promotionnelles pour vos clients.
- **Intégration de Business Central à Microsoft 365** : Gérer vos contacts dans Outlook ou dans l'ERP.
- Exercices pratiques.
- Questions / réponses (15 min).

### Suivi des actions après la formation

- Suivi des points dans un fichier Excel.
- Réunions périodiques.
- Questionnaire de satisfaction.

## Informations pratiques

**Pré requis :** Aucun prérequis n'est nécessaire pour accéder aux formations dispensées.

**Durée :** La durée des formations est adaptée en fonction du client pour lui dispenser un plan de formation sur-mesure.

**Délai d'accès :** Le délai est d'un mois environ entre la demande et le début de la formation.

**Tarifs :** Le tarif journalier d'une journée de formation est de 700 HT Euros. \*

*\*Vous pouvez faire financer votre formation par votre OPCO. Nous pouvons vous aider à établir votre dossier administratif auprès de ce dernier.*

**Lieu :** Le lieu de formation en fonction de votre besoin :

- Dans votre entreprise.
- Dans notre salle de formation : 10 avenue du Gretay, 35310 MORDELLES.
- A distance via visio-conférence.

**Méthodes mobilisées :** Elles diffèrent en fonction du type de formation :

– Sur site : Le logiciel informatique (ERP), un vidéo projecteur, la documentation Microsoft, le plan de formation, la plateforme d'e-learning.

– A distance : Le logiciel informatique (ERP), le logiciel Microsoft Teams, la documentation Microsoft, le plan de formation, la plateforme d'e-learning.

**Modalités d'évaluation :** Des exercices, des quiz et des questionnaires sont dispensés tout au long des formations pour évaluer le niveau de chaque personne formée.

**Accessibilité :** Nous proposons des formations susceptibles d'être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour nos formations en distanciel, nous ferons le nécessaire pour mettre en place les moyens techniques disponibles adaptables à notre structure et à vos besoins.

Concernant les moyens pédagogiques, nous nous adapterons à votre demande en mettant en place des sessions et une durée adaptées en sessions individuelles ou en petit groupe de personnes ayant des besoins similaires.

Sur ce site, vous trouverez toute une liste de structures spécialisées et de professionnels intervenants dans le domaine de l'handicap [Accessibilité handicap - SBSI Consulting](#).

## Contact



Steven BALE

E-mail : [steven.bale@sbsiconsulting.fr](mailto:steven.bale@sbsiconsulting.fr)

Téléphone : +33 6.62.47.75.05