

## Formation EBP Gestion CRM Pro Niveau 1

*Durée : 1 jour*

### **Objectifs**

Gérer les processus d'avant-vente, les contacts, les campagnes marketing et l'équipe commerciale avec le logiciel EBP Gestion CRM Pro.

### **Participants**

Directeur ou Responsable de services, Commerciaux, Assistants commerciaux

### **Pré-requis**

Connaître le fonctionnement des systèmes Windows, connaître la fonction vente et avant-vente.

### **Contenu détaillé**

- Introduction générale
- Présentation générale D'E.B.P
- La Gestion des prospects et des clients
  - o Les différents types de tiers
  - o Fiche piste
  - o Comptes et contacts (personnes)
  - o Familles et sous-familles de tiers
  - o Import/Export des contacts
  - o Exercices
- Les échanges avec un tiers
  - o E-mails, appels, courriers, SMS, tâches et évènements
  - o Fiche activité
  - o L'onglet activité de la fiche tiers
  - o Affectation d'une activité à un tiers
  - o Assistant de mise à jour des fiches activités
  - o Alertes de rappel
  - o Exercice
- La gestion des collaborateurs
  - o Affectation d'un collaborateur unique à un tiers
  - o Activités par collaborateur
  - o Agenda collaborateur

## Formation EBP Gestion CRM Pro Niveau 1

- Opportunité de vente
  - o Fiche opportunité
  - o Etats d'avancement de l'opportunité
  - o Pourcentage de réussite, ventes estimées et réelles
  - o Motif de gain/perte/montant estimé pondéré
  - o Suivi des opportunité et analyse des résultats
  - o Exercices
  
- Opérations marketing et campagnes marketing
  - o Actions marketing ciblées
  - o Segmentation des tiers
  - o Modèles de lettres préétablis
  - o Mailing
  - o Envoi d'e-mails en nombre
  - o Exercices