

Formation EBP Gestion CRM Pro Niveau 1 et Niveau 2

Durée : 2 jours

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'EBP
- La gestion des prospects et des clients
 - o Les différents types de tiers
 - o Fiche piste
 - o Comptes et contacts
 - o Classification des tiers
 - o Familles et sous-familles de tiers
 - o Assistant de mise à jour des fiches tiers
 - o Import/export des contacts
 - o Respect de l'opt-in, localisation et solvabilité, ce qu'il faut savoir
 - o Exercices
- Les échanges avec un tiers
 - o E-mails, appels, courriers, SMS, tâches et événements
 - 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 Création d'activités en masse
 - o Exercice
- La gestion des collaborateurs
 - o Affectation d'un collaborateur unique à un tiers
 - o Famille de collaborateur et secteurs
 - o Activités par collaborateur

Formation EBP Gestion CRM PRO Niveau 1 et Niveau 2

- o Agenda collaborateur
 - o Activités et agenda
 - o Gestion des priorités
 - o Exercices
- 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 opportunités et analyse des résultats
 - o Exercices
- Opérations marketing et campagnes marketing
- o Actions marketing ciblées
 - o Segmentation des tiers
 - o Modèles de lettres pré-établies
 - o Mailing
 - o Envoi d'e-mails en nombre
 - o Export pour une campagne d'e-mailing externe
 - o Campagnes SMS (via partenaires)
 - o Campagnes marketing
 - o Exercices
- Agenda
- o Paramétrage de l'agenda
 - o Création / modification d'activités depuis l'agenda
 - o Synchronisation avec Outlook
 - o Activités avec diffusion privée
- Tableau de Bord
- o Activités à traiter
 - o Opportunités en cours
 - o Graphiques d'évolution
 - o Pipeline