

Formation standard Microsoft Dynamics NAV Marketing/C.R.M.

Niveau 1

1 jour

Objectifs

La formation C.R.M. (Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Client) passe en revue les activités nécessaires à la gestion de la prospection. Elle explique comment gérer les contacts, les états associés ainsi que les différentes interactions (appels téléphoniques, rendez-vous, e-mail, courrier ..) liée à la prospection commerciale. Par ailleurs, elle aborde la gestion des campagnes promotionnelles et la segmentation des cibles. Enfin, les interactions avec Outlook et la synchronisation des contacts et des rendez-vous sont également abordés.

Participants

Tout public

Pré-requis

Connaître le fonctionnement des systèmes Windows

Connaître le fonctionnement de base de Microsoft Dynamics NAV

Connaître les fondements de la prospection commerciale

Contenu détaillé

Présentation générale

- Concepts de base, environnement
- Vue d'ensemble

Gestion des contacts

- Fiche contact
- Création de fiche société
- Création de fiche personne
- Recherche de doublons
- Synchronisation avec les clients et les fournisseurs
- Export de contacts
- Statistiques contacts

Interactions et gestion documentaire

- Configuration des interactions
- Appels téléphoniques
- E-mail
- Journal des interactions
- Statistiques sur les interactions

Campagne et segmentation

- Configuration d'une campagne
- Création d'une campagne

- Création de segment de campagne
- Envoi d'un courrier à un segment
- Détermination des prix de campagne
- Statistiques de campagne
- Planification d'une campagne et enregistrement des réponses

Gestion des opportunités

- Cycle de vente
- Création d'une opportunité
- Création d'actions pour les opportunités
- Création de devis et de commandes de ventes pour les opportunités
- Suppression d'une opportunité
- Statistiques

Profilage et classification

- Questionnaire de profil
- Evaluation des contacts
- Saisie de profils de contacts
- Création de segment à partir de profils de contacts
- Intégration avec Microsoft WORD

Formules appellatives et documents joints

- Configuration des formules appellatives
- Création d'une interaction à l'aide d'un code appellation
- Création d'une interaction à l'aide d'un segment

Gestion des devis

- Configuration des modèles client
- Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Liste des opportunités
- Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Devis
- Création d'une commande vente à partir de la fenêtre Devis
- Affectation d'une commande vente à une opportunité

Intégration Outlook

- Configuration de l'intégration Outlook
- Synchronisation des contacts
- Synchronisation des rendez-vous

Support de cours

Support de cours papier remis aux stagiaires en début de session.
Exemples et exercices remis au stagiaire sur support électronique.