

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'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 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 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 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
 - o Agenda collaborateur
 - o Activités et agenda
 - o Gestion des priorités
 - o Exercices

Déclaration enregistrée sous le n° **82 38 05897 38** auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

Numéro SIREN de l'organisme de formation : **801 694 878**

- Opportunité de vente
 - Fiche opportunité
 - Etats d'avancement de l'opportunité
 - Pourcentage de réussite, ventes estimées et réelles
 - Motif de gain/perte / montant estimé pondéré
 - Suivi des opportunités et analyse des résultats
 - Exercices
- Opérations marketing et campagnes marketing
 - Actions marketing ciblées
 - Segmentation des tiers
 - Modèles de lettres pré-établies
 - Mailing
 - Envoi d'e-mails en nombre
 - Export pour une campagne d'e-mailing externe
 - Campagnes SMS (via partenaires)
 - Campagnes marketing
 - Exercices
- Agenda
 - Paramétrage de l'agenda
 - Création / modification d'activités depuis l'agenda
 - Synchronisation avec Outlook
 - Activités avec diffusion privée
- Tableau de Bord
 - Activités à traiter
 - Opportunités en cours
 - Graphiques d'évolution
 - Pipeline