

# Microsoft Dynamics 365 CRM – Formation utilisateur domaine « Sales » Standard

## Objectifs

- Accroître la productivité des équipes commerciales.
- Exploiter et partager au quotidien l'ensemble des informations commerciales de l'entreprise.
- Organiser le travail et planifier la démarche commerciale

## Contenu de la formation

### Présentation générale

- Accès à Microsoft Dynamics CRM
- Ergonomie et navigation
- Définition des options personnelles

### Gestion des clients

- Comptes
- Contacts
- Propriété et attribution des enregistrements
- Connexions entre les enregistrements client
- Recherche de données
- Utilisation de la fonction de détection des doublons et fusion

### Gestion des tâches

- Activités pour le suivi des interactions avec les clients
- Pièces jointes, notes

### Gestion des ventes

- Opportunités (portefeuille d'affaires)
  - Création d'opportunités, fermeture d'opportunités
  - Suivi des opportunités par le biais d'un processus de vente

### Leads

- Création de Leads
- Suivi, inclusion et conversion des Leads

### Compléments

- Exploitation des vues
- Intégration Outlook
  - Historisation des e-mails
  - Gestion des enregistrements
  - Création d'une opportunité à partir d'un rdv Outlook

### Formation possible :

Sur site ou à distance

### Durée de la formation :

1 jour – 9h00-12h30 | 14h00-17h30

### Nombre de participants :

Maximum : 1 à 5 participants

### Public :

Utilisateurs de Microsoft Dynamics 365 CRM

### Tarif :

Tarif disponible sur devis  
[Contactez-nous](#)

### Prérequis :

Connaissances générales de l'environnement Web et outils Microsoft 365

### Nos formateurs :

Nos **Formations** sont dispensées par notre équipe de consultants formateurs dotée d'une solide expérience pratique, théorique et pédagogique, et d'un haut niveau d'expertise dans les produits et thématiques enseignés.

### Moyens pédagogiques :

- **L'apprenant** devra être équipé de son propre PC avec la(les) solution(s) Microsoft installée(s), ainsi que d'un accès internet haut débit et d'une ligne téléphonique pour les formations à distance.
- **Le formateur** dispose de son propre matériel de formation : PC portable et solution(s) installée(s) ainsi que d'une solution dédiée au partage d'écran pour les formations à distance.
- Formation progressive avec une alternance entre des exposés et des cas pratiques.
- Formation participative basée sur l'échange avec les apprenants. Le contenu et la durée consacrée à chacun des modules du stage peuvent varier en fonction du niveau des apprenants.
- Les cas pratiques seront réalisés soit directement sur le poste de travail des apprenants via partage d'écran avec le formateur (via l'outil dédié pour les sessions à distance) soit en autonomie par l'apprenant puis correction par le formateur.

### Suivi de l'exécution du programme :

- Attestation de présence
- Attestation de fin de formation et d'assiduité
- Questionnaire d'appréciation sur la formation, en ligne

*Numéro de version : 1*

*Date de dernière mise à jour : 19/01/2024*