



Programme de formation : Sage CRM

Code : SA08

Durée : 5 jours

Classe : Présentiel / à distance

Public

- Personnels des services commerciaux.

Prérequis

- Bonnes connaissances du processus et des règles commerciales de l'entreprise.
- Utilisation courante de l'environnement Windows et des navigateurs Web.

Objectifs

- A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser au quotidien le CRM Sage.

Programme détaillé

1-Initiation à la navigation

- Connexion / Déconnexion, changement de mot de passe
- Présentation des onglets et de la navigation
- Navigation
- Les préférences utilisateur

2-Les contacts

- Ajout d'informations sur les clients
- Calendrier
- Emails / Intégration Exchange
- Gestion des documents

3-Ventes

- Gestion des prospects
- Gestion des opportunités
- Les prévisions de vente

4-Marketing

- Gestion des campagnes
- Les campagnes Mailchimp
- Gestion des groupes

5-Le service client

- Gestion des tickets
- Gestion des solutions

6-Les rapports

- Création d'un rapport
- Exécution d'un rapport

7-Les tableaux de bord

- Tableaux de bord classiques
- Tableaux de bord interactifs

8-La téléphonie

- Gestion des appels sortants

