

### Objectif

Maîtriser la mise en place d'un système de gestion et de suivi des flux d'informations internes et externes à l'entreprise et gérer la relation avec les tiers.

### Moyen

Formation assurée par des consultants & formateurs certifiés Wavesoft.

Cas concret dossier de formation avec mise en place d'un dossier.

### Modalités

Evaluation des acquis : passage d'un QCM

Feuilles d'émargement

## Formation Wavesoft CRM Professionnel

Référence : CFW150

### Durée

2 jours

### Public

Responsables et salariés des services administratifs  
Commerciaux

### Conditions d'admission et pré-requis

## PROGRAMME

### Généralités

Couverture fonctionnelle

Ecran d'accueil

### Gestion des actions

Gestion des fiches actions

Les types d'actions

Suivi des actions

Traitement de texte avancé, compte rendu

Recherche avancées des actions

### Gestion des emails

Paramétrage des comptes utilisateurs et des signatures

Gestion de la réception et des envois de mails

Gestion des pièces jointes

Accès aux documents de la GED

Gestion des emails types

Gestion des groupes de contacts

### Gestion des SMS

### Gestion des agendas

Paramétrage de l'agenda

Paramétrage des droits de visibilité des agendas

Synchronisation Google agenda

Gestion des profils de groupe

### Gestion des tiers

Types de Tiers

Classification

Centralisation des pièces

Centralisation des actions

Accès aux données Gestion Comptabilité

Gestion documentaire

### Offres commerciales et opportunités

Gestion des contacts et adresse

Suivi des offres commerciales

Suivi du potentiel des offres

Gestion des déclinaisons

### Circuit des ventes

Consultation des pièces

Création des devis et commandes

### Circuit des achats

Consultation des pièces

Création des demandes de prix et des commandes

### Campagne de marketing

Définition des cibles

Gestion des budgets, des chiffres d'affaires

Traitements

Gestion des contacts additionnels

Fonction e-mailing

Support des envois par SMS

Publipostage

### Confidentialité client et agenda

### Cartographie

### Tableaux de bord