



WAVESOFT : Organiser la mise en place d'un CRM professionnel

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.

Modalité

Evaluation des acquis : passage d'un QCM

Feuilles d'émargement

Adaptation aux personnes en situation de handicap

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

Formation Wavesoft CRM Professionnel

Référence : CFW150

Durée

2 jours

Public

Responsables et salariés des services administratifs
Commerciaux

Pré-requis

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

Date de mise à jour fiche de formation : 13/09/2022 - Note moyenne sur 10 obtenue N-1 : 9.35



30 rue Jacques Secrétin

59810 LESQUIN

N° de déclaration : 31 59 00838 59 - Tél : 03.20.755.049 - Fax : 03.20.81.91.42 - email : contact@fcidiffu.fr