

- *Comprendre les concepts du processus de vente dans Microsoft Dynamics CRM*
- *Connaître le rôle des principaux types d'enregistrements utilisés dans la gestion des ventes*
- *Savoir utiliser les prospects et comprendre comment qualifier les opportunités*
- *Savoir créer des commandes, des devis et effectuer le suivi des commandes*
- *Être en mesure d'utiliser des rapports pour analyser les ventes*

**1****Prix : 625€ / HT****OUTILS PÉDAGOGIQUES****MODALITÉS D'ÉVALUATION****MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PRÉ-REQUIS**

- Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows et de Microsoft Office
- Comprendre les processus et pratiques d'un CRM

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

**PROCHAINES SESSIONS****PROGRAMMES DE MS DYNAMICS CRM 2016 – GESTION DES VENTES****INTRODUCTION À LA GESTION DES VENTES**

- Scenarii clients
- Types d'enregistrements de base
- Flux de processus d'entreprise et branchements conditionnels
- Documentation commerciale
- Concurrents
- Territoires de vente
- Configuration multidevise
- Social Engagement

**GESTION DES PROSPECTS (LEADS)**

- Comprendre le rôle des prospects (Leads) et des dossiers d'opportunité
- Du Lead à l'opportunité, les formulaires de processus et bandeau des processus
- Démonstration : du Lead à l'opportunité, les formulaires de processus et bandeau des processus

- Convertir les dossiers d'activité en Leads
- Qualification : inclusion / exclusion de Leads

**TRAVAILLER AVEC LES OPPORTUNITÉS**

- Créer les opportunités et travailler avec les formulaires d'opportunité
- Attribution / Affectation des opportunités
- Valorisation des opportunités et suivi du « pipeline » commercial
- Connecter les concurrents aux opportunités
- Changer le statut des opportunités
- Gestion de la clôture des opportunités
- Travailler avec les vues opportunités

**TRAVAILLER AVEC LE CATALOGUE PRODUIT**

- Le catalogue produit de Microsoft Dynamics CRM
- Organisation des produits : groupes et familles de produits ; vue hiérarchique
- Ajouter et maintenir les produits
- Gestion des bundles et kits ; Relations entre produits : « Up-sell », « Cross-sell », substituts et accessoires
- Ajout de propriétés (par ex, couleurs, tailles, ...) et aspects multilingues (localisation)
- Sélection de propriétés « à la demande »
- Les groupes d'unité (gestion des conditionnements)
- Créer, maintenir et utiliser la liste des prix (grilles tarifaires)
- Environnement multidevises

**TRAITEMENT DES COMMANDES DE VENTE**

- Ajouter une ligne article (produits opportunité) aux opportunités
- Démonstration : ajouter une ligne article à une opportunité ; produit et inscription produits
- Sélectionner une liste de prix alternative pour les opportunités
- L'impact de différentes devises sur le calcul des prix et les listes de prix
- Démonstration : utiliser différentes devises par rapport à l'opportunité
- Créer des devis à partir d'une opportunité
- Gestion des devis : cycle de vie, gestion de la révision de devis, clôture
- Démonstration : convertir une opportunité en devis et gérer les devis
- Travailler avec les commandes
- Démonstration : convertir les devis en commande et gérer le cycle de vie des commandes
- Travailler avec les factures
- Démonstration : convertir les commandes en factures et gérer le cycle de vie des factures

**MESURES ET OBJECTIFS**

- Configurer les mesures de l'objectif
- Démonstration : configurer les mesures de l'objectif
- Configurer les périodes fiscales
- Démonstration : changer une période fiscale
- Créer et attribuer les dossiers d'objectif
- Démonstration : créer et attribuer les objectifs
- Créer et recalculer les dossiers d'objectif parent/enfant
- Démonstration : créer et recalculer les dossiers d'objectif parent/enfant
- Créer les champs d'agrégation (RollUp)
- Démonstration : créer les champs d'agrégation

**ANALYSES DES VENTES**

- Lancement des rapports intégrés
- Exporter les informations des ventes vers Excel
- Démonstration : exportation d'un tableau de croisé dynamique (Pivot Table)
- Travailler avec les graphique et tableaux de bord
- Démonstration : créer un graphique
- Travailler avec le système de graphique issu des listes d'opportunité
- Travailler avec les tableaux de bord
- Démonstration : vue des graphiques et tableaux de bord existants
- Créer un nouveau tableau de bord dans un environnement de travail
- Démonstration : créer un nouveau tableau de bord
- Partager les tableaux de bord, les graphiques et requêtes avancées

