

FORMATION CRM : RÉUSSIR UN PROJET

La formation CRM : Réussir un projet sur 2 jours a pour principal objectif de vous rendre opérationnel dans la mise en place d'un projet CRM. Des apports et enjeux d'un CRM à son déploiement au sein de votre entreprise en passant par l'apprentissage des facteurs clés de la réussite, vous aurez en main toutes les connaissances et compétence nécessaires pour mettre en oeuvre de votre projet CRM

PROGRAMME

1/ Mesurer les apports d'un projet CRM dans son entreprise

- Définir la démarche de relation Client
- Connaître les 5 étapes de la démarche
- Utiliser les retours d'expérience
- Référentiel Client : partager et centraliser
- Connaître le Client : personnaliser les échanges
- Valoriser son Client
- La notion de pilotage commercial
- Suivre les forces de vente et raccourcir les cycles
- Service Client : optimisation, réactivité et qualité
- Le pilotage Marketing : automatiser la communication
- Effectuer un reporting et analyser la donnée
- Effectuer le suivi du pipeline des ventes

2/ Visualiser les enjeux d'un projet CRM

- Intégrer le projet CRM dans la stratégie d'entreprise
- Vieller à l'accompagnement au changement
- Intégrer le projet CRM au système d'information
- Identifier les usages et définir des objectifs

3/ Connaître les facteurs clés pour réussir son projet

- Garantir l'intégration : sponsoring au bon niveau
- Organisation et équipes : motivation et ressources
- S'assurer du périmètre du projet : fixer les limites
- S'assurer de la cible : public visé et objectifs
- Assurer le besoin : identifier et formaliser
- S'assurer du budget : coûts et retours attendus
- Définir les critères de retour sur investissement
- Effectuer l'inventaire des données cruciales
- Tenir compte des interfaces avec le SI : flux
- Implication des utilisateurs
- Assurer une formation ciblée des utilisateurs
- Assurer le retour au sponsoring : reporting
- Impact de la relation avec le partenaire intégrateur
- Assurer la vie du CRM même à la fin du projet

PRIX (INTER-ENTREPRISE) : 1330 euros

2 jours

MG732

Vous souhaitez organiser cette formation dans vos locaux ?

**Demandez Houily au
01 42 62 91 86**

OBJECTIFS

- Mesurer les atouts et enjeux du déploiement d'un CRM
- Intégrer l'organisation et les équipes en amont d'un projet
- Connaître les facteurs clés du succès pour un projet CRM
- Identifier les pièges à contourner dans la mise en place du projet
- Avoir une méthodologie spécifique à la conduite d'un projet CRM

PRE-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire

PUBLIC CONCERNE

- Consultant
- Chef de projet fonctionnels
- Personne liée aux processus de vente de l'entreprise
- Personne liée aux échanges avec les client

DATES INTER-ENTREPRISES

A distance

03/06/2021, 08/11/2021,

Paris

03/06/2021, 08/11/2021,

Si vous souhaitez organiser cette formation a une autre date contactez-nous.

NOUS CONTACTER

AGORATIC

21 rue Louise Weiss
75013 Paris

Tel : 01 84 17 44 76

Tel : 01 42 62 91 86

www.openska.com



4/ Panorama des erreurs à éviter lors du déploiement du CRM

- Vouloir imposer un logiciel CRM par la force
- Ne pas avoir de sponsoring adéquat
- Ne pas avoir d'équipe projet ou pilote interne
- Mesurer les impacts d'une mauvaise vision budgétaire
- Avoir une vision monolithique du CRM
- Ajouter un CRM au SI au lieu de l'intégrer
- Impact du fractionnement du projet en petites étapes
- Ne pas tenir compte des utilisateurs et des demandes
- Absence de prestataire spécialisé

5/ Mise en place du projet CRM : Méthodologies

- Vison d'ensemble de la mise en place
- Les différents types d'implémentation
- Appréhender la démarche projet générique
- Appréhender la démarche Agile : approche itérative
- Les reprises de données : atouts et enjeux
- Définir les enjeux
- Scenarios types : nature des données, dédoublonnage...
- Cas réels et retours d'expérience

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

En préambule notez que pour tout ce qui attrait à de la formation la marque AGORATIC appartient à la société Openska.

PRESTATION DE SERVICES

Dans le cas d'une formation sur site, et à défaut de convention particulière, la société Openska n'est pas tenue d'effectuer l'installation des produits. En cas de demande de la part du client, ces prestations seront facturées au tarif journalier de formation en vigueur à la date de la commande.

PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Nos prix sont établis hors taxes. La facture est adressée au client après exécution de la prestation.

Celle-ci peut être adressée directement à un organisme de gestion de ses fonds de formation sous réserve qu'un bon de commande de la part de cet organisme soit adressé à Openska au moins deux semaines avant le début de la prestation. Cette disposition ne dispense pas le client d'adresser un bon de commande à Openska. En cas de non règlement par l'organisme de gestion des fonds de formation du client, quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du client. Tout stage commencé est considéré comme dû dans son intégralité.

RÈGLEMENT

Le règlement des factures peut s'effectuer :

- par chèque
- par virement bancaire :

HSCBC France
Établissement 30056
Code guichet 00915
Compte 09150035179
Clé 60

en indiquant le numéro de(s) facture(s).

Les factures sont payables à réception, net sauf autre échéance indiquée sur la facture. Tout retard de paiement par rapport à cette échéance entraînera de plein droit : des frais financiers de 1,5% par mois au prorata temporis, l'application d'une clause pénale égale à 20% du prix de vente hors taxes, l'exigibilité immédiate des factures non échues.

Openska se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à des dommages et intérêts pour le client. Tous droits et taxes applicables sont facturés en sus, conformément aux lois et règlements en vigueur. L'attestation de stage est jointe à la facture.

CONVENTION DE FORMATION

Une convention de formation standard peut être adressée sur simple demande de la part du client.

CONVOICATIONS

Openska ne peut être tenue responsable de la non réception de la convocation quels qu'en soient le ou les destinataires chez le client, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation. Dans le doute, il appartient au client de s'assurer de l'inscription de ses stagiaires et de leur présence à la formation.

ANNULATION, ABSENCE REPORT D'INSCRIPTION

Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit.

- Une annulation intervenant plus de deux semaines avant le début du stage ne donnera lieu à aucune facturation.
- Une annulation intervenant entre une et deux semaines avant le début du stage donne lieu à la facturation au Client de 50% du coût de la totalité du stage.
- Une annulation intervenant moins d'une semaine avant le début du stage donne lieu à la facturation de la totalité du coût du stage.

Un report intervenant moins de deux semaines avant le début du stage est considéré comme une annulation. En cas d'absence du stagiaire, la prestation commandée sera facturée en totalité.

ANNULATION D'UN STAGE

Openska se réserve la possibilité d'annuler tout stage interentreprises en cas de manque de participants, de problème d'approvisionnement de supports de stage ou de problème technique et ce sans aucun dédommagement. Dans ce cas, les stagiaires seront prévenus au moins une semaine avant le début du stage et leur inscription automatiquement reportée à la session suivante.

RESPONSABILITÉ

Sauf faute lourde, la société Openska limite sa responsabilité au montant des prestations fournies. Concernant le passage de tous les types de tests de certifications, la société Openska dégage toute responsabilité en cas de problème, notamment d'ordre technique.

ATTRIBUTION DES COMPÉTENCES, LITIGES

L'élection de domicile est faite par Openska à son siège social. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du contrat.

A défaut d'accord amiable, le différend sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris, appliquant la loi française.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'utilisation des documents remis lors des stages est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957. Aux termes de l'article 40 de la loi du 11 mars 1957 "toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou ses ayants-droit ou ayants-cause est illicite". L'article 41 de la même loi n'autorise que "les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective" et "les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source". Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du Code Pénal. La responsabilité du client serait engagée si un usage non autorisé était fait de ces logiciels ou supports de stage. L'exportation de certains produits peut être soumise à des réglementations spécifiques françaises ainsi qu'à celles établies par le Département du Commerce des Etats-Unis. Toute exportation effectuée en violation de ces réglementations est interdite. Il appartient au client de se conformer à l'ensemble des réglementations applicables en ce domaine.



ORGANISME DE FORMATION RÉFÉRENCÉ SOUS LE NUMÉRO : 117 555 432 75