

### PCI CRM Niveau 1

Les formations dispensées par PCi ont la particularité de s'adapter à la population à laquelle elles s'adressent. Ainsi, il sera nécessaire d'effectuer une expression de besoins avant d'établir un programme de formation précis. Le programme ci-après représente une trame standard. Elle devra s'adapter aux besoins spécifiques de l'entreprise qui reçoit la formation après étude de l'expression de besoins.

**OBJECTIF :** Acquérir les bases nécessaires à la compréhension d'une base de données relationnelles,  
Acquérir une méthodologie élémentaire pour concevoir et gérer des actions clients,  
Être capable d'utiliser un fichier client en relation avec son activité,  
Être capable d'exploiter les outils associés de gestion commerciale et de facturation  
Être capable de produire les statistiques nécessaires au reporting de l'activité.

**PARTICIPANTS :** Utilisateur qui souhaite prendre en main le logiciel

**DUREE :** 7 heures

**PRE-REQUIS :** Aucun

**COMPETENCES ACQUISES :**

UTILISATION DU LOGICIEL  
DEFINITION DE LA STRUCTURE D'UN DOSSIER  
OPERATIONS SUR LES DOSSIERS  
TRAITEMENTS DES PIECES  
LES SORTIES D'IMPRESSION

**METHODE PEDAGOGIQUE :**

Alternance théorie, exercices pratiques et mise en situation.

### PROGRAMME DE FORMATION :

#### Moteur de recherche multicritères

- Page d'accueil. Accès à tous les menus de l'application. Permet de rechercher les tiers (clients, prospects, fournisseurs, autres) par raison sociale, marque, contact, origine, type de tiers, téléphone sur un site ou l'ensemble des sites.
- Accès rapide devis, factures périodiques, ponctuelles et en attente.

### Création, modification de fiches clients / contacts

- Création de fiche tiers (clients, prospects, fournisseurs ou autres) et contact détaillés.

### Création / modification / gestion des devis

- Création et gestion des devis comme une facture. Module de suivi des devis en cours, annulés, signés. Possibilité de transformer un devis en facture.

### Création / modification d'une facture périodique

- Création de factures périodiques permettant de ne pas avoir à ressaisir à chaque fois.
- Possibilité d'insérer des produits ou prestations ponctuels.
- La génération de ces factures périodiques se fait à la demande de l'utilisateur de manière cohérente (vérification des factures déjà générées, par périodicité). Afin d'optimiser la rapidité de la saisie, possibilité de saisie à la volée par article et/ou par client.

### Création / modification d'une facture ponctuelle

- Création de facture à la volée. Modèle personnalisé.
- Impression ou envoi par mail d'une ou plusieurs factures.

### Création / modification d'une facture en attente

- Création de factures à termes en notant les achats du client ou les prestations de service rendues, au fur et à mesure, permettant de n'en oublier aucun. Impression ou envoi par mail de la facture à la fin d'une période ou au-dessus d'un certain montant. Afin d'optimiser la rapidité de la saisie, possibilité de saisie à la volée par article et/ou par client.

### Journal des ventes

- Suivi de l'activité financière par périodes, par client, par type de contrats.
- Gestion des règlements, des relances clients.
- Recherche multicritères par période, par client, par facture à éditer et par facture réglée ou non. Gestion des impressions en masse des factures, gestion d'envoi par mail des factures (à l'unité ou en masse).
- Diverses impressions de statistique sur les ventes (par famille, par catégorie, poste, article, et un récapitulatif).

### Gestion / paramétrage des relances clients

- Gestion des relances sur 5 niveaux avec génération automatique des courriers à envoyer au format papier ou par mail en masse.

### Gestion des encaissements :

- Saisie des encaissements (chèques, CB...) dans l'application. Possibilité de transférer en comptabilité.
- Impression des remises en banque.

Synthèse CRM (événements, mails, factures, appels entrants, actions/alertes, devis, relances, TRACFIN)

- Permet d'accéder à la liste exhaustive de l'ensemble des éléments qui concerne la relation que l'on entretient avec le client du centre d'affaire. Possibilité de tri.

Gestion et suivi des actions / alertes

- Création et affectation de tâches à réaliser pour un client par les collaborateurs du centre d'affaire. Attribution d'un responsable.
- Tableau de suivi permettant de connaître les tâches à réaliser avec une échéance.
- Rappel automatique des tâches à réaliser.

Gestion et suivi des événements

- Création d'événements permettant de tracer la relation avec le client ou le prospect et les actions menées pour lui et en détaillant l'évènement vécu.
- Création automatique d'évènement suite à un appel entrant, à une demande TRACFIN.

Gestion du post-it :

- Création de "penses bêtes" partageable avec l'ensemble des utilisateurs du logiciel

Gestion des consignes données par le client

- Permet de noter un message ou des particularités demandés par le client y compris dans le cadre de la réception d'appels pour lui.

Reporting de l'activité individuelle :

- Permet de saisir l'activité des collaborateurs pour en assurer le suivi et pour comptabiliser le nombre d'heures travaillées sur un dossier ou un projet.

Editions paramétrables :

Création de tout type de tableau ou reporting propre au client et totalement paramétrables (liste fiscale, liste des codes alarmes...).

Les principales listes sont fournies en standard

### MODALITES D'ORGANISATION :

**En Présentiel** : Formation en salle, en face à face. Salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un PC avec accès à un environnement digital de formation dédié, sur un serveur hébergé. En Inter entreprise dans 10 villes en France ou en Intra entreprise sur site client. CALENDRIER avec dates et lieux sur [www.pci33.fr](http://www.pci33.fr)

**En Distanciel** : Formation en visio-conférence. 2 sessions de 3.5 heures. . En Inter entreprise ou en Intra entreprise. CALENDRIER avec dates et heures sur [www.pci33.fr](http://www.pci33.fr)

PRIX : 390 € HT.

### MODALITES D'ÉVALUATION DU STAGIAIRE :

Questionnaire en ligne évaluant, la qualité de l'information précédent le stage, les conditions matérielles de la formation, la correspondance du besoin par rapport à la formation dispensée, l'homogénéité du groupe, la durée de la formation, la progression pédagogique et la qualité du formateur.

### ATTESTATION DE FORMATION :

Certificat de réalisation qui comporte la note obtenue au Quizz. Il est remis au stagiaire et à l'employeur.

### MODALITE DE CONTROLE DE L'ASSIDUITE :

Fiche d'émargement signées matin et après-midi par le stagiaire et le formateur plus rapport formateur.

### MODALITES D'ÉVALUATION JALONNANT OU TERMINANT LA FORMATION :

Travaux pratiques à l'issue de chaque module, études de documents et Quizz de 20 questions à l'issue de la formation.

**SUPPORT DE FORMATION** : Un exemplaire d'un support de cours est remis à chaque participant à l'issue de la formation. Il est disponible en version électronique dans l'Espace Personnel du stagiaire.