

PCI CRM Niveau 2

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 : Se perfectionner au logiciel de gestion de la relation client pour gagner du temps et optimiser son organisation. Au cours de son stage les nouvelles fonctionnalités seront abordées.

PARTICIPANTS : Utilisateur du logiciel qui a suivi le niveau 1 ou qui possède une pratique du logiciel et une connaissance de l'activité de centre d'affaires, de coworking et de domiciliation.

DUREE : 7 heures

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES ACQUISES :

ELEMENTS COMPTABLES

CRM

TRACFIN

GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

MESSAGERIE

GESTION DES SITES / UTILISATEURS

PARAMETRAGES

DOMICILIATION EN LIGNE

ESPACE PERSONNEL :

METHODE PEDAGOGIQUE :

Alternance théorie, pratique sur le logiciel.

PROGRAMME DE FORMATION :

Gestion des paiements par prélèvements automatique (SEPA) :

- Permet d'importer sur le site internet de sa banque la liste des prélèvements à effectuer. Génération de la liste au format de la banque évitant toute saisie.
- MAJ des encaissements en masse dans le logiciel.

Transfert des écritures comptables :

- Transfert sur une période des écritures de ventes et d'encaissement au format .txt ou .csv compatibles avec les plupart des logiciels de comptabilité.

Mailings (gestion des exports et campagnes) :

- Permet de filtrer les données de la base de données sur l'ensemble de critères et d'exporter le fichier au format Excel ou texte pour les analyser ou réaliser des mailings.
- Création et suivi de campagnes.

Gestion des appels entrants :

- Création et suivi des tous les contacts du centre d'affaire (appels entrants, mails, visites) en vue d'en informer le client ou un collaborateur du centre d'affaire.
- Possibilité de créer une fiche tiers.

TRACFIN :

- Suivi précis et dans la durée l'ensemble des éléments demandés par la DGCCRF pour les domiciliations et les locations de bureau. Les relances des éléments manquants ou à mettre à jour sont automatisées par mail.

Gestion électronique des documents (GED)

- Mise à disposition d'un espace disque permettant de stocker tous les documents papiers (contrats signés, copie carte d'identité...) concernant le client.
- Possibilité de proposer au client d'y accéder et d'y déposer certains documents à lui. Module de répartition des documents scannés en volume.

Messagerie :

- Mails sortants et réponses + espace de stockage client en ligne
- Module de messagerie en ligne permettant une automatisation des envois, la réception des messages dans le logiciel.
- Mise à disposition d'un espace de stockage en ligne pour le client avec possibilité de partager ou non les documents avec le centre d'affaire.

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 sites :

- Création d'un ou plusieurs sites avec paramétrage des séquences de facturations, logos, gestion de la BDC interne.

Gestion des utilisateurs :

- Création de plusieurs utilisateurs et gestion fine des droits d'accès sur chaque module et sous module.

Paramétrage des produits et familles de produits :

- Création de la nomenclature des produits et des familles de produits propres à l'organisation du client et intégrant les code du plan comptable du client.
- Possibilité de faire de l'analytique en paramétrant les catégories et postes de chaque produit.

Paramétrage des types de contrat :

- Création de la nomenclature des types de contrats qui sont signés avec le client et qui sont propres à l'organisation du client.

Paramétrage des fonctions :

- Création des différents types de fonction des contacts pour pouvoir les trier et les solliciter sur la base de ces critères.

Paramétrage des origines des tiers :

- Création des différentes origines des prospects (prospection, mailing, réseau, apport d'affaire, site internet...) pour pouvoir les trier et les solliciter sur la base de ces critères.

Gestion des accessoires :

- Création et suivi de tous les éléments ou prêts mis à disposition des clients du centre d'affaire (bureaux, chaises, téléphone, paper board, vidéoprojecteurs...)

Domiciliation en ligne :

- Présentation du module
- Intégrer le module sur son site internet
- Paramétrer le module
- Paramétrer le compte Stripe

Espace Personnel :

- Paramétrage fiche contact
- Intégrer le module sur son site internet
- Descriptif client
- News

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

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

PRIX : 390 € HT.

MODALITES D'EVALUATION 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'EVALUATION 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.