

## **PROGRAMME DE LA FORMATION**

### **« Formation initiale à l’outil CRM - Nouveau Collaborateur »**

**Formation :** Individuelle

**Public visé :** Expert-Comptable et collaborateur de cabinet comptable

**Objectif :** Au terme de la journée, savoir tenir un dossier comptable jusqu’à l’établissement de la liasse fiscale

**Pré-requis :**

Maîtrise des outils du portail et de la comptabilité

**Modalités pédagogiques**

Formation distancielle

Prise en charge possible par votre OPCO

Si vous avez des difficultés ou des handicaps, merci de contacter fulll afin de voir comment prendre en compte celui-ci.

**Moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement :**

Accueil des stagiaires dans une salle virtuel

Présentation et animation à distance

Les stagiaires devront apporter leur ordinateur

Présentation des règles de bienséance

**Modalité d’évaluation :**

Feuille d’émargement signée par formation

Evaluation tout au long de la formation

Questions / Réponses

Questionnaire de satisfaction

**Durée :** 2 heures

**Sanction :** Délivrance d’une attestation personnelle à la personne.

**Satisfaction :** NS

**Tarif :** 350€HT

**Informations :** Clôture des inscriptions à la session de formation 10 jours avant la date d’entrée en formation.

**Programme :****Environnement fulll**

Savoir se connecter au Portail  
Savoir entrer dans le module CRM

**Focus Relation Clients**

Savoir consulter l'ensemble du carnet d'adresse du cabinet  
Savoir créer ou importer un contact  
Savoir créer ou importer un partenaire  
Savoir modifier un contact ou un partenaire  
Savoir identifier la différence entre un contact et un partenaire  
Savoir accéder à l'ensemble des prospects/clients liés à un contact  
Savoir gérer sa base de partenaires  
Savoir changer l'interlocuteur principal d'un contact  
Savoir transférer d'agence un contact  
Savoir consulter l'ensemble des prospects du cabinet  
Savoir créer un prospect  
Savoir gérer l'équipe d'un prospect/client  
Savoir modifier les spécificités d'un prospect/client  
Savoir changer le dirigeant d'un prospect/client  
Savoir ajouter des contacts à un prospect/client  
Savoir modifier une fiche entreprise  
Savoir abandonner un prospect  
Savoir renouveler un prospect  
Savoir transformer un prospect en client et les implications de ce dernier dans Admin  
Savoir démarrer ou annuler la sortie d'un client  
Savoir interpréter les chiffres clés présent sur la fiche client  
Savoir consulter l'historique de la relation d'un contact, prospect ou client  
Savoir créer un événement sur un contact, prospect ou client  
Savoir générer une invitation à insérer dans l'agenda des participants à un événement  
Savoir envoyer un sms ou un email 24h avant la date du rendez-vous  
Savoir créer des actions à mener liée à un événement  
Savoir assigner une action à mener dans un événement à un collaborateur via le produit Tâches  
Savoir rédiger un Compte rendu sur un événement  
Savoir commenter un événement et retrouver la conversation dans le produit Message  
Savoir consulter les prochains événements à venir sur la page d'accueil  
Savoir intervenir sur les alertes en attente d'une action sur la page d'accueil  
Savoir compléter un champ additionnel sur un contact, prospect ou client  
Savoir analyser les détecteurs présent dans la santé du portefeuille client  
Savoir rendre un détecteur non-applicable dans la santé du portefeuille client  
Savoir créer un événement à partir de la santé du portefeuille client  
Savoir lire les tableaux de bord prospect et client  
Savoir interpréter les informations présentes dans la balance

## *Administration des campagnes de prospection*

- Savoir créer une campagne de prospection avec ou sans objectif commercial
- Savoir modifier une campagne de prospection
- Savoir utiliser le moteur de ciblage
- Savoir lancer une campagne de prospection
- Savoir planifier une campagne de prospection
- Savoir exporter l'échantillonnage d'une campagne de prospection
- Savoir supprimer une campagne de prospection
- Savoir créer un scénario
- Savoir ajouter une tâche simple ou à assigner sur un scénario
- Savoir ajouter un champ additionnel sur un scénario
- Savoir ajouter un document pré-rempli sur un scénario
- Savoir ajouter un email automatisé

## *Utilisation des campagnes de prospection*

- Savoir consulter une campagne de prospection
- Savoir filtrer les campagnes de prospection
- Savoir accéder aux leads d'une campagne de prospection
- Savoir filtrer les leads d'une campagne de prospection
- Savoir proposer ou refuser un lead
- Savoir consulter les informations d'un prospect/client ou d'un contact concerné par le lead
- Savoir suivre un lead à travers l'historique de la relation d'un prospect/client ou d'un contact