

GESTION des ventes dans Microsoft Dynamics CRM 2011

REF FR 80367

Durée : 1 jour

A propos de Cours :

Ce cours constitue une introduction aux capacités de gestion des ventes dans Microsoft Dynamics CRM qui vous permettront de suivre et de gérer les processus de vente de la prospection à la clôture. On y verra l'utilisation du catalogue produits et des informations de vente. On y introduit aussi l'utilisation de certains outils d'analyse et de rapports sur les informations de ventes.

Profile des participants :

Ce cours s'adresse à des utilisateurs et des clients récents de Microsoft Dynamics CRM qui souhaitent prendre connaissance des fonctionnalités disponibles dans le produit Microsoft Dynamics CRM pour la gestion des ventes.

A l'issue du cours :

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Comprendre les concepts du processus de ventes dans Microsoft Dynamics CRM.
- Comprendre le rôle des principaux types d'enregistrements utilisés dans la gestion de ventes.
- Exprimer quand utiliser les prospects pour qualifier et disqualifier les opportunités.
- Utiliser les processus boîte de dialogue pour automatiser la gestion de prospects et d'opportunités.
- Utiliser le catalogue de produits.
- Créer des tarifs pour les campagnes et les offres spéciales.
- Créer des commandes, des devis et effectuer le suivi des commandes.
- Utiliser les listes, les vues et les graphiques pour obtenir des informations importantes sur les ventes.
- Travailler avec et créer des tableaux de bord.

Prérequis :

Pour participer à cette formation, les stagiaires doivent avoir une connaissance pratique de :

- La gestion de la relation cliente
- Mise en place de processus métier
- L'utilisation de Microsoft Windows

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

PLAN DE COURS :

Chapitre 1 : Présentation

Ce chapitre présente les fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM qui permettent de suivre et de gérer le processus de vente, de l'opportunité jusqu'à la conclusion de la vente.

Leçons :

- Vue d'ensemble du processus de vente dans Microsoft Dynamics CRM
- Enregistrements principaux dans le processus de vente
- Suivi des concurrents et gestion de la documentation commerciale
- Utilisation des prospects
- Utilisation des opportunités
- Processus de vente, workflows et boîtes de dialogue

Atelier :

- Inclusion et conversion de prospects

Atelier :

- Exécution d'un processus boîte de dialogue

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Comprendre les concepts du processus de ventes dans Microsoft Dynamics CRM.
- Comprendre le rôle des enregistrements principaux utilisés dans la gestion des ventes avec CRM.
- Reconnaître quand et comment utiliser les concurrents et la documentation commerciale.
- Reconnaître quand utiliser les prospects pour qualifier ou disqualifier les opportunités.
- Créer, travailler avec et clore des opportunités.
- Ré-ouvrir des opportunités.
- Utiliser les processus boîte de dialogue pour automatiser la gestion des prospects et des opportunités.

Chapitre 2 : Utilisation du catalogue de produits

Ce cours décrit le rôle du catalogue de produits dans Microsoft Dynamics CRM et les avantages que présente son utilisation. Il détaille les tâches requises pour la configuration d'un catalogue de produits, notamment le paramétrage et la mise à jour des groupes d'unités, des produits et des tarifs. Il décrit et illustre également l'importance des catalogues de produits et des tarifs dans le processus de vente.

Leçons

- Catalogue de produits et processus de vente
- Groupes d'unités
- Ajout et gestion de produits
- Création, gestion et utilisation de tarifs

Atelier :

- Création de tarifs spéciaux

Atelier :

- Utilisation de tarifs spéciaux pour une opportunité

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Identifier la fonctionnalité et l'intérêt du catalogue de produits.
- Créer et maintenir des groupes d'unités pour le catalogue de produits.
- Ajouter des produits au catalogue de produits et décrire l'utilisation des kits et des produits de substitution.
- Créer des tarifs et les configurer pour différents clients, des campagnes marketing et des offres spéciales.
- Associer différents tarifs à différents types de clients et différents types de campagnes marketing.

Chapitre 3 : Traitement des commandes client

Microsoft Dynamics CRM fournit des outils de collecte d'informations importantes sur les ventes et de dévoilement de nouvelles opportunités commerciales. Les devis, les commandes et les factures constituent une partie importante du processus de vente et offrent une vue d'ensemble complète du client. Par ailleurs, la mise en œuvre d'un processus de vente permet aux utilisateurs de lancer, de suivre et de clôturer des ventes de manière cohérente et efficace.

Leçons :

- Processus de commande client de Microsoft Dynamics CRM
- Opportunités, devis et processus de vente
- Utilisation des commandes
- Utilisation des factures

Atelier :

- Création de plusieurs devis à partir d'une opportunité

Atelier :

- Conversion d'un devis en commande

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Reconnaître ce qui constitue une transaction de vente complète.
- Comprendre comment les opportunités et les devis sont liés et comment on peut les utiliser de concert dans un processus de vente.
- Créer une nouvelle commande, créer une commande à partir d'un devis et suivre la complétude de la commande.
- Créer une facture à partir d'une commande et clore ou annuler une facture.

Chapitre 4 : Analyse, rapports et objectifs

Ce chapitre montre quantité d'outils que vous pouvez utiliser pour analyser et effectuer des rapports sur des informations relatives aux ventes dans Microsoft Dynamics CRM.

Leçons

- Analyse des informations concernant les ventes à l'aide de listes, de vues et de graphiques
- Utilisation des rapports
- Exportation des informations concernant les ventes vers Microsoft Office Excel
- Création et gestion des objectifs de vente
- Création de graphiques
- Tableaux de bord

Atelier :

- Création d'un objectif de vente pour des opportunités

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Utiliser des listes, des vues et des graphiques pour obtenir des informations de ventes importantes.
- Utiliser des rapports pour passer en revue les opportunités potentielles et les estimations de revenu et pour analyser la productivité des ventes.
- Créer des rapports personnalisés avec l'assistant de rapports.
- Exporter les résultats d'une recherche avancée ou d'une vue vers une feuille de calcul Microsoft Excel en utilisant la fonctionnalité d'export vers Excel.
- Créer et gérer des objectifs pour les personnes, les équipes et toute l'organisation.
- Créer et partager des graphiques privés et des graphiques systèmes.
- Travailler avec et créer des tableaux de bord.