

Initiation au logiciel de Gestion de la Relation Client Act ! CRM

Référence de la formation : INITACTV24-3 Durée : 2 jours Tarif : 1.780 € HT

Mode de réalisation : Présentiel Distanciel

Description

Cette formation a pour but de vous permettre d'utiliser quotidiennement le logiciel de gestion de la relation client Act ! CRM, afin de partager au sein de votre équipe une base de données commerciales de clients ou prospects.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Utiliser Act ! pour la gestion quotidienne de ses contacts, clients, prospects, fournisseurs, partenaires.
- Gérer ses activités quotidiennes,
- Partager son agenda avec ses collègues
- Mettre en place son portefeuille d'affaires
- Concevoir ses campagnes mailings ou emailing

Durée du stage

- 14.00 Heures (2 jours)
- Horaires : 9H-12H30 – 14H – 17H30

Public et pré-requis

Public : Tout public amené à utiliser l'application de Gestion de la Relation Client Act ! CRM

Pré-requis :

- Disposer d'une aisance à utiliser personnellement des outils digitaux.
- Un ordinateur, une connexion internet haut débit, un navigateur web,
- Pour les sessions de formation en distanciel : un micro, une webcam, un accès haut débit est recommandé, le logiciel Microsoft Teams

Admission

- Entretien téléphonique et/ou physique de préadmission avec Christophe Girard, Consultant-Formateur
- Présentation de la part du client des problématiques rencontrées et définition des objectifs professionnels de la formation.
- Délai d'inscription : 15 jours avant le début de formation.

Programme de formation – Version 2 – Maj 17.03.2023

Modalités de mise en oeuvre

Moyens :

- Le logiciel Act est installé soit sur les postes de travail, soit via un navigateur internet
- Support de cours, aide en ligne, vidéos de l'éditeur, exercices sur des cas concrets
- Mise à disposition de vidéos de scénarios d'utilisation à l'issue de la formation.

Modalités pédagogiques :

- Formation délivrée en présentiel ou en distanciel
- Alternance de méthodes : démonstrative, interrogative et active via des cas concrets dans l'environnement professionnel du client.
- La validation des acquis se fera via des études de cas et des QCM
- A DISTANCE : Extranet sécurisé, Visio-Conférence, Partage de document à télécharger.

Formateur

Christophe Girard est Consultant-Formateur, expert du logiciel Act CRM depuis 20 ans
Certifié formateur agréé par l'éditeur du logiciel ACT.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis à l'entrée :

- Auto-évaluation à l'aide d'une grille pour mesurer les acquis avant la formation

Modalités d'évaluation :

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation

Evaluation de la satisfaction

- Formulaire de satisfaction à chaud

Suivi post-formation

- Les apprenants pourront bénéficier d'une assistance téléphonique et de télémaintenance dans les 30 jours suivant la formation

Validation et sanction

La formation est ponctuée d'une attestation de fin de formation délivrée par ATLANTICOM au client, dans laquelle seront précisés les objectifs pédagogiques, le nombre d'heures total de la formation, la validation des acquis et la date.

Programme de formation – Version 2 – Maj 17.03.2023

Accessibilité aux situations de handicap

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée. De plus en fonction des demandes, nous mettrons tout en œuvre pour nous tourner vers les partenaires spécialisés. Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter.

Programme détaillé de formation

Jour 1 Matin de 9 h à 12 h30 :

- ✓ Création de votre base de données Act! CRM
- ✓ Importation de vos données clients / prospects
- ✓ Configurer la messagerie Outlook / Google
- ✓ Configurer l'intégration à d'autres applications
- ✓ Configurer Act! Connect
- ✓ Configurer les préférences
- ✓ Configurer l'accès pour Act! Premium (accès via le Web)
- ✓ Configurer son smartphone avec Act! CRM

Jour 1 Après-midi de 14h à 17H30 :

- ✓ Ajouter des contacts, des groupes et des sociétés
- ✓ Ajouter des contacts secondaires
- ✓ Créer des groupes et des sous-groupes
- ✓ Association de contacts et de sociétés
- ✓ Planification des activités : réunions, appels et tâches à réaliser
- ✓ Ajout de notes, d'historiques et de documents
- ✓ Création de séries d'activités et processus AutomACT !

Jour 2 Matin de 9 h à 12 h30 :

- ✓ Ajouter des contacts, des groupes et des sociétés
- ✓ Suivre et gérer les opportunités de vente
- ✓ Gestion des produits et processus de vente des opportunités
- ✓ Automatisation des processus avec les AutomACT!
- ✓ Présentation de la fonction Rechercher
- ✓ Présentation des requêtes avancées
- ✓ Présentation des rapports et des tableaux de bord

Jour 2 Après-midi de 14h à 17H30 :

- La dernière demi-journée est consacrée à des cas concrets de mise en situation dans votre environnement professionnel, d'évaluation des acquis



Programme de formation – Version 2 – Maj 17.03.2023

Les + de cette formation

- Une formation opérationnelle basée sur la pratique.
 - Les retours d'expérience d'un expert pour gagner du temps.

Prix (en Euro Hors Taxe)

Prix / jour : 890 € HT soit pour le stage de 2 jours 1.780 € HT (2.136 € TTC) pour un groupe jusqu'à 3 stagiaires
Tarif sur mesure selon le nombre de stagiaires : nous consulter

Inscription

- L'inscription définitive se fera via un bulletin d'inscription à renvoyer par email ou courrier.
- Christophe Girard, Référent pédagogique, handicap et qualité au sein d'ATLANTICOM
- Tél : 02 28 23 79 83
- Email : christophe@logiciel-act.fr

Dates

Sur demande

Conformité de votre salle de formation

Pour assurer pleinement sa mission, le formateur devra pouvoir produire sa prestation dans une salle de formation répondant aux équipements suivants :

- 1 PC à disposition de chaque stagiaire
- Logiciel Act CRM installé sur chaque PC
- Présence d'un vidéo projecteur
- Connection Internet haut débit (fibre)
- Application de visio conférence Teams

Perfectionnement au logiciel de Gestion de la Relation Client Act ! CRM

Référence de la formation :	PERFACTV24-3	Durée : 6 jours	Tarif 2.100 € HT
Mode de réalisation :	Présentiel <input checked="" type="checkbox"/>	A distance <input type="checkbox"/>	

Description

Cette formation a pour but de vous former à l'administration du logiciel de gestion de la relation client Act ! CRM, pour vous permettre d'être autonome dans le paramétrage et la maintenance de votre base de données.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Maîtriser l'installation et le déploiement de la solution Act CRM**
- **Gérer une base de données SQL**
- **Utiliser l'outil de diagnostic Actdiag**
- **Paramétrer les droits des utilisateurs**
- **Paramétrer la base de données de son entreprise**
- **Importer un fichier Excel dans la base de données**

Durée du stage

- 42.00 Heures (6 jours)
- Horaires : 9H-12H30 – 14H – 17H30

Public et pré-requis

Public : Tout public amené à administrer l'application de Gestion de la Relation Client Act ! CRM

Pré-requis :

- Disposer d'une aisance à utiliser personnellement des outils digitaux.
- Un ordinateur, une connexion internet haut débit, un navigateur web,
- Pour les sessions de formation en distanciel : un micro, une webcam, un accès haut débit est recommandé, le logiciel Microsoft Teams

Admission

- Entretien téléphonique et/ou physique de préadmission avec Christophe Girard, Consultant-Formateur
- Présentation de la part du client des problématiques rencontrées et définition des objectifs professionnels de la formation.
- Délai d'inscription : 15 jours avant le début de formation.

Programme de formation – Version 2 – Maj 17.03.2023

Modalités de mise en oeuvre

Moyens :

- Le logiciel Act est installé soit sur les postes de travail, soit via un navigateur internet
- Support de cours, aide en ligne, vidéos de l'éditeur, exercices sur des cas concrets
- Mise à disposition de vidéos de scénarios d'utilisation à l'issue de la formation.

Modalités pédagogiques :

- Formation délivrée en présentiel ou en distanciel
- Alternance de méthodes : démonstrative, interrogative et active via des cas concrets dans l'environnement professionnel du client.
- La validation des acquis se fera via des études de cas et des QCM
- A DISTANCE : Extranet sécurisé, Visio-Conférence, Partage de document à télécharger.

Formateur

Christophe Girard est Consultant-Formateur, expert du logiciel Act CRM depuis 20 ans
Certifié formateur agréé par l'éditeur du logiciel ACT.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis à l'entrée :

- Auto-évaluation à l'aide d'une grille pour mesurer les acquis avant la formation

Modalités d'évaluation :

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation

Evaluation de la satisfaction

- Formulaire de satisfaction

Validation et sanction

La formation est ponctuée d'une attestation de fin de formation délivrée par ATLANTICOM au client, dans laquelle seront précisés les objectifs pédagogiques, le nombre d'heures total de la formation, la validation des acquis et la date.

Accessibilité aux situations de handicap

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée. De plus en fonction des demandes, nous mettrons tout en œuvre pour nous tourner vers les partenaires spécialisés. Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter.

Programme détaillé de formation

Horaires : Matin de 9h à 12h30 et Après-midi de 14h à 17h30

Sur la base de votre expression de besoins (voir document « Analyse des besoins de formation Act CRM »)

1- Installation de Act!

- Prérequis et comment installer SQL Server et Act! sur un serveur de données.
- Prérequis et comment installer Act! sur un poste utilisateur en réseau ou en mode déconnecté.
- Spécificités liées aux différents environnements Windows.
- Enregistrement et gestion des licences Act!.

2- La gestion de la base de données

- Savoir créer et partager une base de données Act!.
- Savoir gérer les sauvegardes et l'utilisation du planificateur de tâche Act!.
- Savoir restaurer une base de données.
- Les opérations de maintenance sur la base de données: vérification de l'intégrité, purge, ...
- Savoir utiliser l'outil d'administration avancée ActDiag.

3- La gestion des utilisateurs et des droits

- Savoir créer les comptes d'accès utilisateur Act! et définir les droits.
- Savoir gérer le départ d'un collaborateur et la réaffectation de comptes en masse.
- Les différents types d'utilisateurs (administrateur, responsable, ...).
- La gestion des équipes.
- Gestion de la sécurité des données de Act!.

4- Le paramétrage de la base de données

- Les champs système de Act!.
- Savoir créer des champs dans Act!.
- Les différents types de champ: texte, liste déroulante, case à cocher, date/heure, ...
- La gestion des listes déroulantes: mono-sélection, multi-sélection, ...
- Savoir gérer les champs principaux et obligatoires.
- Savoir gérer la sécurité des champs par utilisateur ou par équipe (lecture seule, lecture/écriture).
- Concevoir/modifier une présentation/interface graphique dans Act!.
- Savoir gérer plusieurs types de présentation.
- Comment mettre en page les fiches société/contact/opportunité.
- Gérer les onglets, le positionnement des champs, la tabulation, ...
- Savoir définir le ou les cycles commerciaux dans les opportunités de vente.
- Personnalisation des activités et des historiques.
- Personnalisation des séries d'activité.
- Savoir créer des modèles de document Act! ou Word et intégrer des champs de fusion.
- Savoir mettre en place le couplage entre Outlook et Act!.
- Savoir adapter les tableaux de bord et les rapports Act!.
- Savoir personnaliser les menus et barre d'outils de Act!.
- Définition des préférences et des paramètres d'initialisation.

Programme de formation – Version 2 – Maj 17.03.2023

5- L'échange de données

- Savoir importer des sociétés/contacts dans Act! depuis un fichier Excel.
- Savoir migrer une base de données d'une version de Act! à une autre.
- La gestion préventive et curative des doublons.
- Les possibilités d'export de données.

6- La synchronisation Act!

- Connaître les principes de la synchronisation Act!.
- Le service de synchronisation de Act!.
- Savoir configurer la synchronisation et filtrer les données.
- Savoir générer et déployer des bases filles.
- Savoir gérer la synchronisation automatique et l'utilisation du planificateur de tâche Act!.

Les + de cette formation

- Une formation opérationnelle basée sur la pratique.
 - Les retours d'expérience d'un expert pour gagner du temps.

Prix (en Euro Hors Taxe)

Prix / jour : 350 € HT soit pour le stage de 6 jours 2.100 € HT (2.520 € TTC)

Inscription

- L'inscription définitive se fera via un bulletin d'inscription à renvoyer par email
- Christophe Girard, Référent pédagogique, handicap et qualité au sein d'ATLANTICOM
- Tél : 02 28 23 79 83
- Email : christophe@logiciel-act.fr

Dates

Voir convention de formation et email de convocation

Conformité de votre salle de formation

Pour assurer pleinement sa mission, le formateur devra pouvoir produire sa prestation dans une salle de formation répondant aux équipements suivants :

- 1 PC à disposition de chaque stagiaire
- Logiciel Act CRM installé sur chaque PC
- Présence d'un vidéo projecteur
- Connection Internet haut débit (fibre)

atlaNTICom – 42 impasse de la Quenouille – 44300 Nantes

Tel: **02.28.23.79.83** – Email : christophe@logiciel-act.fr - Web : www.logiciel-act.fr

Le site Web d'atlaNTICom a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le N°877102

Copyright © 2003- 2022 - Tous droits réservés - Siret : 48014203300012 – APE 6202A – TVA FR70480142033