

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
« Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

Nombre de places disponibles par session : 20

Rémunération moyenne en sortie de formation :
32 à 45 K€/an* selon profil et expérience

Durée et lieu de la formation : 50 jours à Nanterre (92) – ou à distance le temps de la crise sanitaire (matériel de formation fournis par Devenez)



* moyenne constatée des recruteurs participant avec une variation possible selon expérience et compétences



Prochaines dates de formation
Consulter notre site web

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-crm-salesforce-marketing-cloud/>

PROFIL RECHERCHE

- De formation bac+3/5 filières : école de commerce, marketing, gestion, informatique.
- Rigoureux(se), créatif(ve) et avec un excellent relationnel, vous avez un sens aigu du service Client
- Vous avez des qualités rédactionnelles et relationnelles. Vous faites preuve d'autonomie, de dynamisme et d'esprit d'initiative.
- Vous disposez d'un bon niveau d'anglais

DESCRIPTIF METIER

Vos missions consisteront à :

- Analyser le besoin exprimé dans les spécifications fonctionnelles et le dossier de paramétrage,
- Mettre en place les évolutions demandées,
- Paramétrer les modules conformément aux besoins métier du client,
- Réaliser les tests associés au paramétrage : tests unitaires, tests d'intégration...,
- Identifier les besoins en interface entre le module paramétré et les autres modules et logiciels utilisés,
- Rédiger la documentation technique (dossier d'exploitation).

CERTIFICATION

- **CERTIFICATION inscrite au REPERTOIRE SPECIFIQUE** : « Intégrer l'outil de gestion de la relation client » Identifiant : RS3066 – Code CPF 237400
- **CERTIFICATION éditeur** :
 - Certification E.mail Spécialiste
- **CERTIFICATION métier** :
 - PSPO 1 – Professional Scrum Product Owner (scrum.org)

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
« Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- **En temps normal** : formation présentielle alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE
- **En période de crise sanitaire** : Idem qu'en temps normal, mais à distance via VISIO CONFERENCE en SYNCHRONE
- **A la sortie de la crise sanitaire** : La formation reste accessible en visio-conférence.

FORMATEUR ET PÉDAGOGIE

Chaque formateur à FITEC doit avoir une double casquette celle d'expert et de pédagogue. C'est cette double compétence qui garantit une acquisition de compétences optimum pour chaque stagiaire.

Tous les formateurs ont suivi une formation et maîtrisent l'outil Teams. Ils ont également été formés quant à l'organisation de la formation à distance et cela dès sa mise en place.

QUALITÉ DES CONDITIONS TECHNIQUES

Un formateur anime le cours sur un **groupe Teams**, partage sa **vidéo** et son **écran**, diffuse ses **supports**, met une **base documentaire** à disposition, **interagit** avec les stagiaires, lance les TP sur des outils et plateformes cloud, peut **prendre la main** sur les postes.

RYTHME ET SÉQUENÇAGE D'APPRENTISSAGE

Les formations à distance sont donc des cours **synchrones** qui requièrent la présence de tous comme une salle de formation en virtuel.

Le **rythme** est de 9h à 13h et 14h à 18h par jour.

INTERACTIVITÉ

A tout moment, les stagiaires peuvent **interagir** avec le formateur, poser des **questions orales** grâce au micro ou par écrit sur le **chat** de Teams.

Les micros des stagiaires sont coupés par défaut et chacun peut l'activer pour intervenir.

ACCOMPAGNEMENT

Pour chaque session de formation, en plus du formateur, un **modérateur** membre de l'équipe pédagogique veille à la bonne marche de la formation à distance. Il reste connecté à la formation, vérifie les connexions, répond aux questions ou difficultés des stagiaires, enregistre la session.

Le formateur peut ainsi se concentrer sur l'animation pédagogique de son cours.

Un **questionnaire en ligne de satisfaction** est rempli par les stagiaires.

MODALITES D'EVALUATION - VALIDATION DE LA MISE EN OEUVRE DE LA COMPETENCE

20% du temps est consacré au cours théorique et 80% du temps est consacré aux travaux pratiques, exercices et projets.

Les cursus complets de Reskilling sont validés par une **soutenance en ligne** face un jury de professionnels du métier.

Toute notre approche pédagogique est basée sur le respect des critères de la norme ISO 9001.

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
« Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

TARIFS ET FINANCEMENTS (possibilité de prise en charge partielle ou intégrale)

Tarif public des formations de 50 jours : 9500 € HT / stagiaire (tarif indicatif)

Votre formation peut être prise en charge par un organisme de financement. Dans le cadre d'un FNE, POE, AIF, CSP, n'hésitez pas à nous contacter à recrutement@devenez.fr

En fonction de votre statut au moment de l'entrée en formation (salarié ou demandeur d'emploi), cette prise en charge pourra être **partielle ou intégrale**.

Plus d'informations sur les financements : <https://www.devenez.fr/financements/>

Vous êtes DEMANDEUR D'EMPLOI : postulez à une offre de Formation + CDI

Devenez.fr, en partenariat avec plusieurs ESN, vous propose d'intégrer un poste de **CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD**, moyennant une formation métier prise en charge dans le cadre de la **POEI** (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), dispositif géré et financé par Pôle Emploi.

POEI : Dispositif de formation accompagnant un retour à l'emploi en 6 étapes :

1. Candidature
2. Présélection par le comité d'admission Devenez
3. Présentation des candidats aux partenaires
4. Signature d'une promesse d'embauche indispensable à l'inscription en formation
5. Formation 3 mois à temps plein
6. Intégration en CDI dans l'entreprise

Sachez que vous pouvez également trouver vous-même votre futur recruteur et intégrer la formation en POEI.

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/conseils-rh/faq-comment-trouver-son-entreprise/>

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
 « Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE EN HEURES
ETAT DE L'ART DU CRM	8
Connaître l'organisation d'une entreprise – Connaître les enjeux du CRM – Connaître le panorama des outils – Connaître les domaines du CRM : Marketing et gestion des campagnes, gestion du service client.	
LE REFERENTIEL CLIENT	4
Apprendre les concepts de la structuration des données d'un référentiel client.	
LES FORCES DE VENTES	4
Apprendre les concepts de la gestion d'affaire, du cycle de vente et des forces commerciales.	
STRATEGIE MARKETING	4
Se familiariser avec le métier du marketing et ses rouages - Apprendre à gérer une campagne marketing.	
LE SERVICE CLIENT	4
Connaître les fondamentaux du service client. Comprendre le cycle de vie d'un incident. Etudier la planification des services types d'un SAV.	
ANALYSE FONCTIONNELLE DU BESOIN	8
Identifier et qualifier tous les besoins d'un projet et comprendre la terminologie normalisée - Mettre en œuvre une méthode d'analyse fonctionnelle du besoin - Utiliser les outils méthodologiques et/ou graphiques pour animer et structurer les analyses - Identifier et caractériser les fonctions et les contraintes à prendre en compte.	
ANIMER UN ATELIER DE RECUEIL DE BESOIN	16
Connaître les techniques d'interview et d'animation de réunions/ateliers Utilisateur.	
MODELISATION DES PROCESSUS	8
Cette formation porte sur la modélisation des processus dans le cadre d'une démarche d'urbanisation des systèmes d'information. Les participants apprendront les concepts et les techniques de construction d'une architecture fonctionnelle des SI en lien avec les processus métiers.	
STRATEGIE DE SOCIAL CRM	8
Appréhender les outils de social CRM, de social scoring et de social marketing – Savoir replacer la stratégie de social CRM au cœur de la gestion globale de la relation client.	
SOCIAL ANALYTICS ET TABLEAUX DE BORD	16
Connaître les outils pour faire du social analytics et les mettre en forme pour suivre la perception de ses productions - Mesurer l'engagement de ses publications et son influence sociale - Choisir les bons KPI en fonction de sa stratégie et créer ses tableaux de bord personnalisés.	
PREPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION PRODUCT OWNER	24
Apprendre à réaliser une planification Scrum et Agile - Être capable de créer et maintenir un backlog - Savoir écrire des histoires d'utilisateur (UserStories) avec des critères d'acceptation précis - Être capable de créer la vision du produit - Savoir prioriser les fonctionnalités en fonction de la valeur - Apprendre à utiliser un BurnDown Chart et BurnUp Chart - Comprendre comment maximiser la valeur du travail que fait l'équipe Scrum en optimisant le retour sur investissement du produit - Comprendre l'importance du rôle du Product Owner dans un projet Scrum - Comprendre la manière dont Scrum fait collaborer les différents intervenants d'un projet.	
INITIATION AU DESIGN THINKING	16
Créer les personae - Rédiger des questionnaires - Tracer le parcours utilisateur et identifier les 'pain points' - Générer des solutions créatives - Construire des prototypes - Pitcher votre solution - Comprendre l'approche 'Design Thinking' - Participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking'.	
COORDONNER L'ACTIVITE D'UNE EQUIPE	16
Apprendre à gérer les conflits.	
PRESENTATION DE LA PLATEFORME SALESFORCE	8
Overview de la solution - Savoir naviguer.	

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
 « Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

ADX-201 L'ADMINISTRATION POUR LES NOUVEAUX ADMINISTRATEURS AVEC L'EXPÉRIENCE LIGHTNING	40
Personnaliser votre application, notamment les présentations de page, les champs, les onglets et les processus commerciaux avec Lightning - Maîtriser comment les paramètres de sécurité générés en Salesforce Classic sont appliqués avec Lightning - Conserver et importer des données propres avec Lightning - Utiliser des fonctionnalités Lightning pour créer des rapports et des tableaux de bord de qualité - Comprendre en quoi l'automatisation du workflow est compatible avec Lightning.	
ATELIER - ADX-201 L'ADMINISTRATION POUR LES NOUVEAUX ADMINISTRATEURS AVEC L'EXPÉRIENCE LIGHTNING	24
Niveau 1 : Savoir naviguer dans l'outil – Configurer l'interface utilisateur – Administrer les utilisateurs – Personnaliser les formulaires – Savoir gérer les données – Mettre en place le travail collaboratif.	
MKT101 – CREATION ET ANALYSE DES PARCOURS CLIENTS A L'AIDE DE MARKETING CLOUD	40
Expliquer les concepts de conformité pour garantir une délivrabilité optimale - Utiliser les outils de Marketing Cloud pour respecter les normes de délivrabilité - Utiliser les meilleures pratiques de conception d'e-mails pour garantir la meilleure expérience client - Développer des messages efficaces et pertinents à l'aide de Content Builder - Concevoir et tester différentes méthodes et options de livraison lors de l'envoi d'un e-mail - Concevoir et exécuter les parcours clients à l'aide d'outils d'automatisation dans Marketing Cloud - Différencier les cas d'utilisation des différentes activités d'automatisation dans Automation Studio et Journey Builder - Définir la terminologie fondamentale de la gestion des données et de la structure - Utiliser des outils de segmentation des données pour créer des e-mails ciblés - Appliquer un concept de modèle de données simple à un scénario réel - Définir les statuts des abonnés, les méthodes de désabonnement et les préférences - Analyser les campagnes marketing à l'aide des KPI courants - Résoudre un problème marketing courant à l'aide des conseils de dépannage - Prioriser les méthodes et les outils de test pour assurer le contrôle de la qualité - Expliquer l'administration fondamentale du compte et d'envoi - Savoir où aller pour plus d'informations, de conseils et d'assistance - Décrire les fonctionnalités de la plate-forme.	
Atelier en situation MARKETING CLOUD	16
Revoir les points forts du module EEB101 et JB101 - Etre capable de comprendre les besoins exprimés par un client et savoir y répondre au travers des outils du marketing Cloud - Savoir paramétrer les outils.	
Connaître PARDOT	16
Présentation Pardot : Qu'est-ce que Pardot ? - Définitions Prospect, Piste, Compte, Contact, Opportunité Pourquoi synchroniser Pardot et Salesforce ? - Synchronisation Pardot / Salesforce - Fonctionnalités Pardot Campagne - Landing Page (page de destination) Segmentation – Formulaire - Email - Score/Grade Page de préférences - Engagement Studio (parcours personnalisé) - Page de désabonnement - Rapports Pardot - Les remontées d'informations Pardot sur Salesforce.	
Maîtriser WAVE ANALYTICS	16
Naviguer sur Einstein Analytics à partir de votre ordinateur de bureau ou de votre appareil mobile (iPhone, iPad et iPod Touch uniquement) - Expliquer quels sont les ensembles de données, tableaux de bord, objectifs et applications - Explorer un ensemble de données pour obtenir les informations dont vous avez besoin - Explorer un tableau de bord et partager vos idées via Chatter ou par e-mail - Télécharger et explorer vos propres données externes.	
Management de soi	24
Etre capable de se présenter dans un temps limité – Être capable de répondre à une question dans un temps limité – Maîtriser sa relation client.	
Mise en situation Professionnelle	56
Mettre en application tous les concepts métier présentés durant la formation sur la base d'un cas d'école basé sur le cahier des charges d'un client fictif - Pour construire le projet, exploiter les outils techniques qui ont été présentés lors de la formation.	
Préparation à la certification E.mail Spécialiste	24
Préparation et passage de la certification E.mail Spécialiste.	
Nombre total d'heures	400H

Note : Ce document n'est pas contractuel et peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique

CONSULTANT CRM SALESFORCE MARKETING CLOUD

Formation visant la **CERTIFICATION REPERTOIRE SPECIFIQUE** :
« Intégrer l'outil de gestion de la relation client » *Identifiant : RS3066*

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Délai d'inscription variable selon le mode de financement.

INSCRIPTION SUR NOTRE SITE INTERNET :

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-crm-salesforce-marketing-cloud/>

ACCESSIBILITE :



Public en situation de handicap, contactez notre Référent : M. Olivier BENANOU – o_benanou@devenez.fr

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à recrutement@devenez.fr