

CONSULTANT CRM DYNAMICS 365

Nombre de places disponibles par session : 20
Rémunération moyenne en sortie de formation * :
34 à 40 K€/an*
Durée et lieu de la formation : 57 jours à Nanterre
(92) – ou à distance (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-microsoft-dynamics-365/>

PROFIL RECHERCHE

- De formation bac+3/5 filières : commerce, marketing, informatique, développement, scientifique...,
- Rigoureux, créatif et avec une excellent relationnel, vous avez un sens aigu du service Client,
- 1ère expérience comme développeur objet ou web.

DESCRIPTIF METIER

Vous serez en charge de :

- L'analyse des besoins et des processus métiers du client,
- L'identification des scénarios utilisateurs,
- Le choix des outils adaptés et performants,
- La conception de la solution,
- La gestion de projet et la conduite du changement,
- L'installation, le paramétrage et le développement autour de la solution Microsoft Dynamics,
- L'accompagnement des utilisateurs.

CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDITEUR** : PL200 Microsoft Power Platform Functional Consultant

CONSULTANT CRM DYNAMICS 365

APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- Formation présentielle alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE

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 17h 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 DYNAMICS 365

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

Tarif public des formations de 57 jours : 7500 € 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 Dynamics 365**, 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 DYNAMICS 365

PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE EN HEURES
Etat de l'art du CRM	3.5
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.	
Les forces de vente	3.5
Apprendre les concepts de la gestion d'affaire, du cycle de vente et des forces commerciales.	
Stratégie marketing	3.5
Se familiariser avec le métier du marketing et ses rouages - Apprendre à gérer une campagne marketing.	
Le service client	3.5
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	7
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.	
Ateliers Vision de définition de besoins en mode brainstorming	7
Apprendre à cibler le produit, penser le produit - Valider le problème et la cible - Valider des pistes de solutions - Définir le périmètre du MVP - Aligner l'équipe et les stakeholders - Obtenir le financement - Améliorer le produit	
Initiation au design thinking	14
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 - Comprendra l'approche 'Design Thinking' - Pourra participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking'.	
Modélisation des processus	7
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.	
Management de projet avec la méthode agile et Certifications PSPO	28
Manager ses projets selon la méthode Agile - Tenir les délais - Maîtriser les coûts - Comprendre les besoins de son client - Manager de façon efficace ses équipes. Préparer et passer la Certification PSPO 1	
Coordonner l'activité d'une équipe	14
Comprendre le fonctionnement d'une équipe et les interactions nécessaires - Apprendre à organiser des tâches et travailler en équipe pour fournir un travail efficace - Savoir planifier et coordonner les activités - Détecter des sources éventuelles de conflits pour les désamorcer - Savoir planifier les étapes clés d'un projet, ces jalons et livrables - Pouvoir maîtriser la qualité, les risques, les délais et les coûts des projets	
Préparer et animer une présentation	14
Aborder les principaux facteurs clés de succès permettant de réussir une bonne présentation - Identifier le contexte et l'objectif à atteindre - Organiser le contenu de la présentation avec un esprit créatif Rédiger et synthétiser avec efficacité - Optimiser l'impact du support visuel avec les outils digitaux Gérer le stress et réguler les émotions - Savoir réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions - Maîtriser le timing et savoir conclure positivement.	
Posture du consultant	14
Etre capable de se présenter dans un temps limité – Être capable de répondre à une question dans un temps limité – Maîtriser sa relation client.	
Introduction à Microsoft Dynamics 365	7

CONSULTANT CRM DYNAMICS 365

MODULES	DUREE EN HEURES
Passez en revue la façon d'accéder à Microsoft Dynamics 365 et de naviguer dans divers types de clients – Appliquez vos connaissances générales aux scénarios courants des Ventes et du Service à la clientèle afin de mieux utiliser chaque entité. Discutez des termes et des composantes de Microsoft Dynamics 365 pour comprendre comment tout fonctionne de façon transparente.	
Gestion des relations dans Microsoft Dynamics 365 pour les Ventes	14
Introduction à la gestion des relations - Configuration des composantes de vente - Gestion des pistes - Travailler avec les dossiers des occasions - Introduction à l'outil d'analyse des ventes	
Gestion des ventes dans Microsoft Dynamics 365	14
Explorer les processus opérationnels et les flux de processus de branchement - Configurer le catalogue de produits - Expliquer le processus de commande des ventes et ses dossiers connexes - Passer en revue les mesures et les objectifs de la gestion des ventes - Donner un aperçu de certains des outils d'analyse des ventes supplémentaires et de la façon dont ils sont utilisés.	
Marketing and Dynamics Marketing	7
Ce cours présente l'utilisation de Microsoft Dynamics CRM en vue d'accroître l'efficacité de votre service Marketing et décrit l'utilisation des campagnes marketing, listes marketing et modèles de campagne dans l'application	
Service Intelligence dans Microsoft Dynamics 365 pour le service à la clientèle	7
Créer des articles de la base de connaissances et les rechercher et les gérer efficacement dans le système de gestion des connaissances dans le centre de services interactifs - Explorer les fonctionnalités du centre de services interactifs - Utiliser divers outils d'analyse pour fournir des renseignements et apprendre ce qu'ils peuvent faire pour améliorer davantage le service à la clientèle	
Activation des agents dans Microsoft Dynamics 365 pour le service à la clientèle	14
Présenter les types de dossiers de base et les processus opérationnels qui font partie du module du Service à la clientèle – Utiliser les cas et les files d'attente pour résoudre rapidement et efficacement les plaintes des clients et les problèmes de service – Examiner les ententes sur les niveaux de service et la façon de les créer et de les gérer Utiliser des modèles d'admissibilité pour créer des droits et comprendre comment les droits sont liés aux cas, aux produits et aux ententes sur les niveaux de service. Analyser la façon d'utiliser les renseignements sur les relations liés à la gestion des cas et aux délais de résolution plus rapides.	
Configuration dans Microsoft Dynamics 365 pour les ventes et le service à la clientèle	14
Introduction à la configuration de Dynamics 365 - Configuration de Dynamics 365 - Le modèle de sécurité - Sécurité hiérarchique - Gestion des connaissances - Apprentissage automatique - Introduction aux processus - Flux de processus opérationnels Dynamics 365 et Office 365	
Extension des fonctionnalités de Microsoft Dynamics 365 pour les ventes et le service à la clientèle	28
Utiliser App Designer pour créer des applications - Composants CRM vs codage - Utiliser les processus Flow et Dynamics 365 - Apprentissage automatique dans Dynamics 365 - Lier Dynamics 365 avec d'autres applications - Développer des solutions	
Personnalisation dans Microsoft Dynamics 365 pour les ventes et le service à la clientèle	35
Introduction à la personnalisation de Dynamics 365 – Prise en main des applications Power apps, Power Automate– Personnalisation des entités et des champs – Relations avec les entités – Personnalisation des formulaires – Affichages et visualisations – Règles administratives – Personnalisation pour le Carrefour de services interactifs – Personnalisation pour les appareils mobiles	
POWERBI : LES OUTILS DU DÉCISIONNEL + MISE EN SITUATION	28
Découverte des différents modules Power BI dans Excel (Power Pivot, Power Query, Power View, Power Map) et de leur déclinaison dans Power BI Desktop. Modélisation Power Pivot et découverte du DAX. Collecte et retraitement de données via Power Query et le langage M. Portage d'un projet Power Pivot dans une architecture SQL Server SSAS Tabulaire. Présenter et analyser les données dans un contexte de Data Visualisation. Publication et administration d'une application Power BI dans Power BI.com	
COMMUNIQUER ET COLLABORER AVEC TEAMS	7
Gérer et collaborer dans Teams avec productivité - Comprendre les usages de Teams dans Office 365 - Mettre en place des équipes et organiser le travail collaboratif - Maitriser l'interface pour communiquer, échanger, partager des contenus - Être en mesure de Télé-travailler en utilisant Teams - Gérer et Synchroniser l'espace OneDrive et utiliser efficacement l'application OneDrive	
Préparation Certification PL200 Microsoft Power Platform Functional Consultant	35
Evaluer vos connaissances théoriques et pratiques – Préparer la certification en travaillant sur l'ensemble des	

CONSULTANT CRM DYNAMICS 365

MODULES	DUREE EN HEURES
thématiques abordées durant la formation. Utiliser différents QCM Blancs permettant de préparer et passer la certification	
Mise en situation professionnelle	70
<p>Etre capable d'appliquer les méthodes, utiliser les outils et gérer un projet à partir de l'ensemble des connaissances et compétences acquises dans la formation et au travers une mise en situation générale basée sur un cas concret du milieu professionnel</p> <p>A partir d'une expression de besoin ou d'un cahier des charges, vous devrez mettre tout en œuvre pour comprendre le contexte, identifier les attentes et la demande, auditer l'auteur du cahier des charges pour obtenir des précisions, mettre en place les actions fonctionnelles et techniques pour composer la réponse à apporter à votre client ou directeur de projet</p> <p>Mettre en place l'équipe projet, organiser les tâches et formaliser les résultats attendus</p> <p>Préparer les éléments de synthèse de son travail et prévoir un reporting à présenter oralement en réunion avec son client ou directeur de projet</p>	
• Nombre total d'heures	399H

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 DYNAMICS 365

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Délai d'inscription variable selon le mode de financement.

INSCRIPTION SUR NOTRE SITE INTERNET :

[lien https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-crm-microsoft-dynamics-365/](https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-crm-microsoft-dynamics-365/)

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

Date de mise à jour : 08/04/2022