

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »

Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

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 fourni
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 ET OBJECTIFS OPERATIONNELS

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.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Analyser le besoin client et l'accompagner dans l'implémentation de Microsoft dynamics CRM la plus adéquate à ces attentes
- Accompagner les utilisateurs dans l'exploitation de la solution Microsoft Dynamics CRM

CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDITEUR** : MB-910 Dynamics Fundamentals CRM
- **CERTIFICATION METIER** : Agile Scrum Product Owner – PSPO1

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »

Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE EN JOURS	DUREE EN HEURES
Etat de l'art du CRM	0.5	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	0.5	3.5
Apprendre les concepts de la gestion d'affaire, du cycle de vente et des forces commerciales.		
Stratégie marketing	0.5	3.5
Se familiariser avec le métier du marketing et ses rouages - Apprendre à gérer une campagne marketing.		
Le service client	0.5	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	1	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.		
Animer un atelier de recueil du besoin en mode brainstorming	1	7
Qualifier un besoin client : contenu, détails, manques, exigences, objectifs Utiliser les méthodes et techniques de recueil de besoin pour être conforme aux attentes réelles du client Savoir construire et animer un atelier de recueil de besoins		
Initiation au design thinking	2	14
Comprendra l'approche 'Design Thinking' Participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking'. 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		
Modélisation des processus	1	7
Apprendre les concepts et les techniques de construction d'une modélisation en lien avec les attentes exprimées, le besoin formalisé et les processus métier. Savoir schématiser efficacement et fidèlement un processus, le cheminement des informations, les interlocuteurs concernés, les documents ou enregistrement qualité en sortie		
Management de projet avec la méthode agile et Certifications PSPO1	3	21
Découvrir les principes de la méthode Agile et les caractéristiques de ces mises en pratique Différencier les rôles, les étapes, les livrables Comprendre l'organisation, le suivi et le pilotage des projets en Agilité 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 Manager ses projets selon la méthode Agile : équipe, délais - coûts 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 Savoir prioriser les fonctionnalités en fonction de la valeur Valoriser le travail de l'équipe Scrum en optimisant le Retour sur Investissement du produit		

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »

Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

Rappeler et compléter l'ensemble des points abordés dans la certification PSPO Utiliser différents QCM Blancs d'entraînement et de préparation Passer la certification PSPO1		
Coordonner l'activité d'une équipe	4	28
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 Gérer les contraintes, les contradictions, les priorités et la gestion du temps Optimiser la communication au sein de l'équipe et avec les différents interlocuteurs externes du projet 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 Construire un RACI Identifier les différents jalons et les différents livrables d'un projet Savoir être le garant des bonnes pratiques de pilotage Savoir être l'animateur des instances de pilotage		
Préparer et animer une présentation	2	14
Rappeler les fondamentaux d'une présentation efficace : gestion de l'écrit, gestion des visuels et valeur ajoutée de l'oral Gérer son « trac » et réguler ces émotions Impliquer et gérer son auditoire 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 synthétique Savoir démarrer son intervention, conserver le fil de son déroulement, effectuer des transitions pertinentes Se préparer à réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions Conserver la maîtrise du timing Savoir conclure positivement.		
Posture du consultant	2	14
Etre à l'aise dans sa relation client Connaitre les principes fondamentaux d'une communication verbale ou non verbale efficace Adapter sa communication aux personnes et aux situations Savoir véhiculer l'image et les valeurs de son Entreprise Savoir se présenter « à 1 client ou à une équipe projet » et définir sa mission de manière concise Actualiser son CV de manière professionnelle avec ces nouvelles compétences Utiliser une communication collaborative tournée vers le client Savoir valoriser sa prestation et formuler des préconisations Gérer les tâches quotidiennes et les priorités Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités de sa fonction		
Microsoft Dynamics CRM : Introduction	1	7
Passez en revue la façon d'accéder à Microsoft Dynamics CRM 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 CRM pour comprendre comment tout fonctionne de façon transparente.		
Microsoft Dynamics CRM : Gestion des relations pour les Ventes	2	14
Introduire la gestion des relations Configurer les composantes de vente Savoir gérer des pistes Travailler avec les dossiers des occasions S'initier à l'outil d'analyse des ventes		

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »

Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

Microsoft Dynamics CRM : Gestion des ventes	2	14
<p>Explorer les processus opérationnels et les flux de processus de branchement</p> <p>Configurer le catalogue de produits - Expliquer le processus de commande des ventes et ses dossiers connexes</p> <p>Passer en revue les mesures et les objectifs de la gestion des ventes</p> <p>Donner un aperçu de certains des outils d'analyse des ventes supplémentaires et de la façon dont ils sont utilisés.</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Marketing and Dynamics Marketing	1	7
<p>Pouvoir utiliser Microsoft Dynamics CRM en vue d'accroître l'efficacité de votre service Marketing</p> <p>Se familiariser avec l'utilisation des campagnes marketing, listes marketing et modèles de campagne dans l'application</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Service Intelligence pour le service à la clientèle	1	7
<p>Créer des articles de la base de connaissances</p> <p>Les rechercher et les gérer efficacement dans le système de gestion des connaissances dans le centre de services interactifs</p> <p>Explorer les fonctionnalités du centre de services interactifs</p> <p>Utiliser divers outils d'analyse pour fournir des renseignements et apprendre ce qu'ils peuvent faire pour améliorer davantage le service à la clientèle</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Activation des agents pour le service à la clientèle	2	14
<p>Présenter les types de dossiers de base et les processus opérationnels qui font partie du module du Service à la clientèle</p> <p>Utiliser les cas et les files d'attente pour résoudre rapidement et efficacement les plaintes des clients et les problèmes de service</p> <p>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</p> <p>Analyser la façon d'utiliser les renseignements sur les relations liés à la gestion des cas et aux délais de résolution plus rapides.</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Configuration pour les ventes et le service à la clientèle	3	21
<p>S'initier à la configuration de Dynamics CRM</p> <p>Savoir configurer : Le modèle de sécurité et la hiérarchie , la gestion des connaissances, l'Apprentissage automatique</p> <p>Introduite la gestion des processus : Flux de processus opérationnels Dynamics 365 et Office 365</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Extension des fonctionnalités pour les ventes et le service à la clientèle	5	35
<p>Utiliser App Designer pour créer des applications - Composants CRM vs codage</p> <p>Utiliser les processus Flow et Dynamics 365</p> <p>Lier Dynamics 365 avec d'autres applications</p> <p>Développer des solutions</p>		
Microsoft Dynamics CRM : Personnalisation pour les ventes et le service à la clientèle	5	35
<p>Introduire les caractéristiques de la personnalisation de Dynamics CRM</p> <p>Prendre en main des applications Power apps, Power Automate</p> <p>Personnaliser des entités et des champs</p> <p>Gérer les relations avec les entités</p> <p>Personnaliser des formulaires , des Affichages et des visualisations</p> <p>Mettre en place des règles administratives</p> <p>Se familiariser à la Personnalisation pour les appareils mobiles</p>		

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »

Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

Microsoft TEAMS : Communication et travail collaboratif	2	14
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 Maîtriser 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 MB-910 Microsoft Dynamics Fundamentals CRM	5	35
Evaluer vos connaissances théoriques et pratiques Effectuer les rappels et compléments sur tous les chapitre de la certification Préparer la certification en travaillant sur des travaux pratiques de l'ensemble des thématiques abordées durant la formation. Utiliser différents QCM Blancs permettant de préparer et s'entraîner à la certification Passer la certification		
Mise en situation professionnelle	10	70
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 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 Mettre en place l'équipe projet, organiser les tâches et formaliser les résultats attendus Préparer les éléments de synthèse de son travail et prévoir un reporting à présenter oralement en réunion avec son client ou directeur de projet		
Nombre total de jours	57J	399H

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

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/>

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »
Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

MODALITES D'INSCRIPTION 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-microsoft-dynamics-365/>

APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- Formation présentielle et/ou en distanciel 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.

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

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

CONSULTANT CRM DYNAMICS Customer Engagement

Formation visant la certification Microsoft « MB-910 Dynamics Fundamentals CRM »
Et le CCP « intégrer l'outil de gestion de la relation client »

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 mise en situation professionnelle finale et une soutenance en ligne ou en présentiel face à un jury de professionnels du métier. Chaque partie, réalisation technico-fonctionnelle et restitution orale, sont associées à des formulaires de notation d'un ensemble de critères sur le Savoir, Savoir-Faire et Savoir-être

ACCESSIBILITE :

Pour tous besoins spécifiques liés à une situation de handicap ou besoins en compensation, nous vous invitons à contacter notre référente handicap pour étudier la faisabilité de votre projet de formation :

Mme BOURG Sandrine – referenthandicap@groupefitec.fr .

Nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à recrutement@devenez.fr

Version mise à jour le 15/12/2022