

# GESTION DE LA RELATION CLIENT VIA LE LOGICIEL CRM PIPEDRIVE

PIPEDRIVE EST LEADER SUR LE MARCHÉ DES CRM. SA FACILITÉ D'UTILISATION, SA PERSONNALISATION ET LA PUISSANCE DE SES FONCTIONNALITÉS EN FERA UN OUTIL INDISPENSABLE POUR SUIVRE VOS CLIENTS ET AUGMENTER LE TAUX DE CONVERSION DE VOS AFFAIRES.

# pipedrive

## OBJECTIFS

Comprendre les enjeux de la relation client et de la gestion commerciale.

Gérer efficacement la relation client et l'organisation interne grâce au module CRM\* pour optimiser ses performances dans la durée.

## POUR QUI ?

Tout commercial ou chef d'entreprise souhaitant développer ses compétences en gestion de la relation client et améliorer le pilotage de son entreprise.

## PRÉ-REQUIS

Maîtrise informatique de base (office / navigateur Internet)

## EVALUATION DE LA FORMATION

Grille d'évaluation de compétence

## DURÉE

2 journées de 7 heures

## LES PLUS / MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exposé de méthodes et conseils pédagogiques.  
Partage d'expériences.  
Exercice de saisie dans progiciel spécialisé (CRM\*).

**TARIF EN INTER**  
1000 € HT  
(500 € HT / Jour)

**TARIF EN INTRA**  
Sur devis

## RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE



### Sébastien MARGUIN

Ingénieur de formation. Enseignant en BTS. 23 ans d'expérience

04 86 80 41 99

[contact@gest-com.fr](mailto:contact@gest-com.fr) / [www.gest-com.fr](http://www.gest-com.fr)

## QUALITÉ DE LA FORMATION

Sébastien MARGUIN est certifié Qualiopi. Cela signifie le respect d'un processus qualité strict et rigoureux tout au long de la formation qui fait l'objet d'une évaluation détaillée par les participants.

# PROGRAMME

### Comprendre les enjeux de la mise en place d'un CRM

- Définition d'un CRM.
- Intégration dans le système d'information global de l'entreprise.
- Tracer les échanges client.
- Sécuriser les données.
- Aide à la description des processus internes et clients, personnaliser la base de données suivant sa logique métier.
- Modéliser les processus pour gagner en productivité et en rigueur.
- Capitaliser les données clients / partenaires / fournisseurs pour une meilleure connaissance.
- Faciliter le travail collaboratif. Mesurer la performance et fixer des objectifs.
- Les contacts, les partenaires, les clients.
- Les activités.
- Les projets (offres).
- Les champs personnalisés.
- Les champs importants.
- La création de documents commerciaux.
- Les vues en liste.
- Les filtres.
- La vue chronologique des contacts.
- Synchronisation des emails et du calendrier.
- Pipedrive mobile.
- Synchronisation avec QuickBooks.

### Présentation générale de Pipedrive

- Comment sont organisées vos données ?
- La vue Pipeline.
- La boîte à prospects : connexion avec le site Internet pour optimiser l'inbound marketing / outbound : import de fichiers prospects / intégration de formulaires WEB / boîte de dialogue avec les clients / visiteurs WEB. (Certaines options entraînent une facturation supplémentaire).

### Les outils de mesure de la performance

- Définir des objectifs.
- Les tableaux de bord.
- Statistiques et indicateurs de l'entreprise.



Formation accessible



Délai d'accessibilité : 3 semaines



Possible à distance