

# Formation - Prendre en main un outil CRM

Organiser ses données pour construire une base de données et prendre en main un outil CRM

Relation commerciale et prospection

Stratégie commerciale

Développement de son activité

Stratégie marketing et communication

CODE : 45813 | Mise à jour : 14/10/2024

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### Objectifs

- Cadrer et organiser les données nécessaires au développement de l'activité
- Construire une base de données structurée
- Configurer un outil CRM et importer des contacts
- Prendre en main un outil CRM

### Contenu de la formation

- Mapper l'ensemble de ses activités
- Lister les différents types de contact et les classer
- Savoir dissocier les personnes physiques des personnes morales
- Définir ses enjeux et objectifs par typologie de contacts
- Identifier les données nécessaires au bon traitement de ses contacts au regard des objectifs (communication, fidélisation, mise en réseau...)
- Définir l'ensemble des champs de qualification et leur format
- Construire une table contact (personne physique) et une table structure (personne morale)
- Paramétrer l'outil pour construire l'architecture cible
- Préparer le fichier d'import à partir de la base de données
- Importer les données dans l'outil
- Connaître les différentes fonctionnalités de l'outil
- Identifier les différents critères de segmentation
- Construire des listes dynamiques (segments) sur la base de ses critères
- Envoyer une communication à ses contacts

#### PUBLIC CIBLE

Dirigeant d'entreprise ou d'association, Responsable Marketing ou Commercial, Entrepreneur

#### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

#### DURÉE

1 jour

#### SESSION INTRA

Nous consulter

#### GROUPE

Minimum 1 personne  
Maximum 6 personnes

## Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Etude de cas concrets

## Suivi, évaluation et sanction

### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations

### Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 88% (4 avis)

## Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★★★★★ 100%

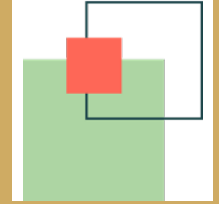


Sandra Adam

**Marketing Client : positionnement, communication commerciale, fidélisation**

Les Ateliers du Sens

Asseoir son positionnement Construire une stratégie de communication commerciale Créer un programme de fidélité Utiliser un outil de CRM



📞 0610386322

✉️ sandra.ob44@hotmail.com

Site web : <https://www.lesateliersdusens.com/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/sandra-adam-1853002a/>

## Biographie

Je m'appuie sur plus de 10 ans d'expérience dans des grands groupes (Microsoft, Yves Rocher) à des postes de responsable commercial, chef de projet marketing, responsable CRM, pour accompagner les petites et moyennes entreprises, ainsi que les associations, dans le développement de leur stratégie marketing orientée clients / partenaires / adhérents.

Je propose des formations sous forme d'ateliers participatifs, où chacun travaille sur des cas concrets pour faire avancer ses problématiques et monter en compétences sur des sujets aussi passionnants que la stratégie de communication commerciale, le positionnement, la fidélisation ou encore l'alignement des équipes dans la prise en main d'un outil CRM.

Adepte de la co-construction, je réponds également de manière personnalisée à vos problématiques particulières pour créer avec vous le parcours de formation le plus adapté à vos enjeux.

## Diplômes et formations

Je suis diplômée de l'école de commerce de Nantes, Audencia, promo 2006.

J'ai par la suite été embauchée dans le cadre d'un programme de formation pour jeunes talents par Microsoft, et je suis diplômée de la « Microsoft Academy for College Hires » – programme MACH, promo 2009.

Au cours de mon parcours professionnel en entreprise j'ai suivi diverses formations, dont notamment une formation en gestion de projet et un coaching d'un an en management.

Enfin j'ai récemment obtenu mon certificat de formatrice professionnelle, délivré par la Cegos en mai 2021.



**L'OUVRE-BOITES**

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Téléphone : 02 28 21 65 10  
Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire  
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État