

# Microsoft Dynamics CRM 2016 : Gestion des ventes

Référence : **MS80727**

Durée : **1 jour**

Certification : **MB2-713**

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows et de Microsoft Office.
- Comprendre les processus et pratiques d'un CRM.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Représentants, administrateurs, gérants, dirigeants ou consultants souhaitant connaître les fonctionnalités disponibles dans Microsoft Dynamics CRM 2016.
- Toutes personnes amenées à implémenter, utiliser, maintenir ou devant réaliser le support sur Microsoft Dynamics CRM 2016 dans son entreprise.

## OBJECTIFS

- Comprendre les concepts du processus de vente dans Microsoft Dynamics CRM.
- Connaître le rôle des principaux types d'enregistrements utilisés dans la gestion des ventes.
- Savoir créer des commandes, des devis et effectuer le suivi des commandes.
- Savoir utiliser les prospects et comprendre comment qualifier les opportunités.

## CERTIFICATION PREPAREE

- Dynamics CRM 2016 Sales

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Introduction à la gestion des ventes

- Scenarii clients
- Types d'enregistrements de base
- Flux de processus d'entreprise et branchements conditionnels
- Documentation commerciale
- Concurrents
- Territoires de vente
- Configuration multidevise
- Engagement Social

### Gestion des prospects (Leads)

- Comprendre le rôle des prospects (Leads) et des dossiers d'opportunité

- Du Lead à l'opportunité, les formulaires de processus et bandeau des processus
- Convertir les dossiers d'activité en Leads
- Qualification : inclusion / exclusion de Leads

### Travailler avec les opportunités

- Créer les opportunités et travailler avec les formulaires d'opportunité
- Attribution / Affectation des opportunités
- Valorisation des opportunités et suivi du "pipeline" commercial
- Connecter les concurrents aux opportunités
- Changer le statut des opportunités
- Gestion de la clôture des opportunités
- Travailler avec les vues opportunités

### Travailler avec le catalogue produit

- Le catalogue produit de Microsoft Dynamics CRM
- Organisation des produits : groupes et familles de produits - vue hiérarchique
- Ajouter et maintenir les produits
- Gestion des bundles et kits - Relations entre produits : "Up-sell", "Cross-sell", substituts et accessoires
- Ajout de propriétés (par ex, couleurs, tailles, ...) et aspects multilingues (localisation)
- Sélection de propriétés "à la demande"
- Les groupes d'unité (gestion des conditionnements)
- Créer, maintenir et utiliser la liste des prix (grilles tarifaires)
- Environnement multidevises

### Traitement des commandes de ventes

- Ajouter une ligne article (produits opportunité) aux opportunités
- Sélectionner une liste de prix alternative pour les opportunités
- L'impact de différentes devises sur le calcul des prix et les listes de prix
- Créer des devis à partir d'une opportunité
- Gestion des devis : cycle de vie, gestion de la révision de devis, clôture
- Travailler avec les commandes
- Travailler avec les factures

### Mesures et Objectifs

- Configurer les mesures de l'objectif
- Configurer les périodes fiscales
- Créer et attribuer les dossiers d'objectif
- Créer et recalculer les dossiers d'objectif parent/enfant
- Créer les champs d'agrégation (RollUp)

### Analyse des ventes

- Lancement des rapports intégrés
- Exporter les informations des ventes vers Excel
- Travailler avec les graphique et tableaux de bord
- Travailler avec le système de graphique issu des listes d'opportunité
- Travailler avec les tableaux de bord
- Créer un nouveau tableau de bord dans un environnement de travail
- Partager les tableaux de bord, les graphiques et requêtes avancées

### Certification Microsoft Dynamics CRM 2016 Sales

- Cette formation prépare au passage de la certification Microsoft Dynamics CRM 2016 Sales