

Préparation à l'examen de certification Service Cloud Consultant

Référence : **SFCRT261**

Durée : **1 jour**

Certification : **Salesforce Certified Service Cloud Consultant**

CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir réussi et maintenir la certification Salesforce Administrator. • 2-Connaître les sujets traités dans le guide d'étude de la certification Consultant Service Cloud. • 3-Avoir de l'expérience dans l'implémentation de Service Cloud et la conception de solutions Service Cloud. 4-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours est en langue anglaise.

PROFIL DES STAGIAIRES

- La préparation à la certification consultant Salesforce Service Cloud est conçue pour les personnes expérimentées dans la conception de solutions Service Cloud et qui préparent l'examen de certification Consultant Salesforce Service Cloud.

OBJECTIFS

- Revoir les différents objectifs de l'examen et leur poids dans l'examen. • Comprendre les fonctionnalités du produit pour se focaliser sur la meilleure préparation de l'examen. • Discuter comment concevoir des solutions Service Cloud pour répondre à des besoins métier spécifiques. • Evaluer votre niveau de préparation à l'examen en répondant à des questions pratiques.

CERTIFICATION PREPAREE

La formation CRT261 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste complète des pré-requis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#).

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique 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 Salesforce

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

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

CONTENU DU COURS

Introduction et présentation de l'examen

Stratégies d'implémentation

Conception de solutions

Gestion de Knowledge

Intéraction des canaux de communication

Gestion des requêtes

Rapports sur le centre de contact

Intégration et gestion des données

Console Service

Tests pratiques

Certification Salesforce Certified Service Cloud Consultant

- L'examen de certification Salesforce ne se déroule pas dans le cadre de la formation et il appartient au stagiaire de s'y inscrire via le webassessor
- Nous ne recommandons pas de passer l'examen directement à l'issue de la formation. Une préparation supplémentaire doit être fournie

Notre **réfèrent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.