

# Quizz de préparation à l'examen de certification Service Cloud Consultant

Référence : **SFQUZ261**

Durée : **1 jour**

Certification : **Salesforce Certified Service Cloud Consultant**

## CONNAISSANCES PREALABLES

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

## PROFIL DES STAGIAIRES

- 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.
- Évaluer 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 **référént handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.