

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

Référence : **SFQUZ261**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Certification : **Salesforce Certified Service Cloud Consultant**

Connaissances préalables

- 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 préparée

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](#).

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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 et de réflexions

Formateur-riche

- Consultant-Formateur expert Salesforce

Méthodes d'évaluation 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

1. Introduction et présentation de l'examen

-

2. Stratégies d'implémentation

-

3. Conception de solutions

-

4. Gestion de Knowledge

-

5. Intéraction des canaux de communication

-

6. Gestion des requêtes

-

7. Rapports sur le centre de contact

-

8. Intégration et gestion des données

-

9. Console Service

-

10. Tests pratiques

-

11. 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 référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.