

Titre de la formation : Utilisation de la nouvelle plateforme de CRM

Public cible: Tous les salariés de l'entreprise

Objectifs de la formation:

1. Développer les compétences des salariés en matière d'utilisation de la nouvelle plateforme de CRM
2. Permettre aux salariés de maîtriser les fonctionnalités essentielles de la plateforme
3. Améliorer l'efficacité de la gestion de la relation client

Prérequis

- ★ Aucun prérequis n'est requis

Durée

- ★ 3 jours

Modalités pédagogiques

- ★ Formation présentielle
- ★ Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique

Contenu

- ★ Présentation de la nouvelle plateforme de CRM
- ★ Définition des principaux concepts du CRM
- ★ Apprentissage des fonctionnalités essentielles de la plateforme
- ★ Mise en pratique des compétences acquises

Évaluation

- ★ Questionnaire de satisfaction
- ★ Évaluation des acquis de la formation

Moyens pédagogiques

- ★ Salle de formation équipée
- ★ Matériel informatique
- ★ Supports pédagogiques

Responsable de la formation

- ★ [Nom du responsable de la formation]

Contacts

- ★ [Adresse e-mail]
- ★ [Numéro de téléphone]

Dates et horaires

- ★ [Date 1] de [heure] à [heure]
- ★ [Date 2] de [heure] à [heure]

Lieu

- ★ [Lieu de la formation]

Tarif

- ★ [Tarif de la formation]

Inscription

- ★ [Procédure d'inscription]

Informations complémentaires

- ★ [Informations complémentaires]

Réalisations attendues

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- ★ Utiliser les principales fonctionnalités de la nouvelle plateforme de CRM
- ★ Gérer efficacement les relations avec les clients

- 
- ★ Améliorer la satisfaction des clients.

Critères de réussite

Les participants seront considérés comme ayant réussi la formation s'ils sont capables de :

- ★ Répondre correctement à un questionnaire de connaissances
- ★ Réaliser une simulation de gestion de la relation client

Méthodes d'évaluation

Les acquis de la formation seront évalués par un questionnaire de connaissances et par une simulation de gestion de la relation client.

Ressources documentaires

Les participants recevront un support pédagogique contenant les principales notions abordées lors de la formation.

Suivi post-formation

Un questionnaire de satisfaction sera envoyé aux participants quelques semaines après la formation.



skills-motion.com est un blog de développement de compétences. Découvrez aussi :

- comment utiliser un questionnaire pour identifier les besoins de formation des employés
- des exemples de lettres de proposition de formation que vous pouvez utiliser
- des conseils pratiques et exemples de mails d'invitation à une formation interne.