

Pilotage Salesforce : optimisez votre CRM pour booster la performance commerciale et client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/pilotage-salesforce-optimisez-votre-crm-pour-booster-la-performance-commerciale-et-client

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM32

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre l’architecture et les fonctionnalités de Salesforce
- ✔ Savoir piloter un projet d’implémentation CRM
- ✔ Configurer et personnaliser Salesforce selon les besoins métiers
- ✔ Optimiser la gestion et la qualité des données CRM
- ✔ Automatiser les processus commerciaux et opérationnels
- ✔ Mettre en place des tableaux de bord et indicateurs de performance
- ✔ Intégrer Salesforce avec les outils de l’entreprise
- ✔ Assurer la sécurité et la conformité des données
- ✔ Favoriser l’adoption utilisateur et la conduite du changement
- ✔ Développer une stratégie d’amélioration continue du CRM

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables CRM
- ✔ Administrateurs Salesforce
- ✔ Responsables commerciaux
- ✔ Responsables relation client
- ✔ Chefs de projet CRM et transformation digitale
- ✔ Responsables marketing et sales operations
- ✔ Toute personne impliquée dans le pilotage ou l’administration de Salesforce

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce et à l'écosystème CRM

- Présentation de la plateforme Salesforce
- Enjeux du CRM dans la transformation digitale
- Architecture et modules Salesforce

2 / Définition des besoins et cadrage du projet

- Analyse des processus métiers
- Identification des objectifs CRM
- Construction du cahier des charges

3 / Paramétrage et personnalisation de Salesforce

- Configuration des objets et champs
- Gestion des profils et permissions
- Personnalisation des interfaces utilisateurs

4 / Gestion des données et qualité CRM

- Importation et structuration des données
- Nettoyage et déduplication des bases
- Gouvernance et qualité des données

INNOV MAROC

5 / Automatisation des processus métiers

- Workflows et règles d’automatisation
- Process Builder et Flow
- Optimisation des tâches commerciales

6 / Pilotage commercial et reporting

- Création de tableaux de bord
- Suivi des KPI commerciaux
- Analyse des performances des équipes

7 / Intégration avec les outils métiers

- Connexion avec ERP et outils marketing
- Synchronisation des données
- Gestion des API et connecteurs

8 / Sécurité, conformité et administration

- Gestion des accès et sécurité des données
- Conformité RGPD
- Administration quotidienne de Salesforce

9 / Conduite du changement et adoption utilisateur

- Accompagnement des équipes
- Formation des utilisateurs
- Stratégies d’adoption du CRM

10 / Optimisation et évolution de l’implémentation

- Audit et amélioration continue
- Scalabilité de la solution Salesforce

INNOV MAROC

- Pilotage stratégique du CRM

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés