

Réussir un Projet CRM

Lien : https://innov-maroc.com/formation/reussir-un-projet-crm-

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MSC96

CATÉGORIE
Dynamics CRM et Dynamics 365

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Appréhender les atouts et enjeux du déploiement d'un CRM
- Appréhender les impacts d'un tel projet sur l'organisation
- Savoir intégrer les équipes en amont d'un projet
- Connaître les facteurs clés du succès pour un projet CRM
- Identifier les pièges à contourner dans la mise en place du projet
- Avoir une méthodologie spécifique à la conduite d'un projet CRM

POUR QUI ?

- Chef de projet fonctionnel
- Toute personne liée aux processus de vente de l'entreprise
- Toute personne liée aux échanges avec les clients



Programme détaillé

1 / Appréhender les apports d'un projet CRM dans son entreprise

- Définir la démarche de relation Client
- Connaître les 5 étapes de la démarche
- Utiliser les retours d'expérience
- Référentiel Client : partager et centraliser
- Connaître le Client : personnaliser les échanges
- Valoriser son Client
- La notion de pilotage commercial
- Suivre les forces de vente et raccourcir les cycles
- Service Client : optimisation, réactivité et qualité
- Le pilotage Marketing : automatiser la communication
- Effectuer un reporting et analyser la donnée
- Effectuer le suivi du pipeline des ventes

2 / Appréhender les enjeux d'un projet CRM

- Intégrer le projet CRM dans la stratégie d'entreprise
- Vieller à l'accompagnement au changement
- Intégrer le projet CRM au système d'information
- Identifier les usages et définir des objectifs

3 / Découvrir les facteurs clés pour réussir son projet

INNOV MAROC

- Garantir l'intégration : sponsoring au bon niveau
- Organisation et équipes : motivation et ressources
- S'assurer du périmètre du projet : fixer les limites
- S'assurer de la cible : public visé et objectifs
- Assurer le besoin : identifier et formaliser
- S'assurer du budget : coûts et retours attendus
- Définir les critères de retour sur investissement
- Effectuer l'inventaire des données cruciales
- Tenir compte des interfaces avec le SI : flux
- Implication des utilisateurs
- Assurer une formation ciblée des utilisateurs
- Assurer le retour au sponsoring : reporting
- Impact de la relation avec le partenaire intégrateur
- Assurer la vie du CRM même à la fin du projet

4 / Présentation des erreurs à éviter lors du déploiement du CRM

- Vouloir imposer un logiciel CRM par la force
- Ne pas avoir de sponsoring adéquat
- Ne pas avoir d'équipe projet ou pilote interne
- Mesurer les impacts d'une mauvaise vision budgétaire
- Avoir une vision monolithique du CRM
- Ajouter un CRM au SI au lieu de l'intégrer
- Impact du fractionnement du projet en petites étapes
- Ne pas tenir compte des utilisateurs et des demandes
- Absence de prestataire spécialisé

5 / Implémenter un projet CRM : Méthodologies

- Vison d'ensemble de la mise en place
- Les différents types d'implémentation
- Appréhender la démarche projet générique

INOV MAROC

- Appréhender la démarche Agile : approche itérative
- Les reprises de données : atouts et enjeux
- Définir les enjeux
- Scenarios types : nature des données, dédoublonnage...
- Cas réels et retours d'expérience

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- 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.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés