



Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

Microsoft Dynamics 365 CE - Gestion des ventes

2 jours (14h00) | 9 4,6/5 | MSMB210 | Certification Microsoft MB-210 (non incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique > CRM > Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

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

- Assurer la gestion des clients et clients potentiels
- Suivre les données par rapport aux objectifs de vente, automatiser les bonnes pratiques, enrichir vos connaissances à partir des données
- Décrire les étapes du prospect à la clôture, en passant par l'opportunité
- Renforcer votre productivité à l'aide des options d'automatisation et de personnalisation disponibles de l'application.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Etre familiarisé avec Power Platform, les applications Dynamics 365 basées sur des modèles ainsi qu'avec le processus de vente et les services commerciaux.

Public concerné

Consultants fonctionnels Dynamics 365.

Partenaire / Éditeur



Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Installer et configurer Dynamics 365 Sales

- Découvrir les principales fonctionnalités de Dynamics 365 Sales et comment cette application peut aider votre organisation
- Configurer les paramètres clés que les organisations doivent personnaliser lors de la configuration de l'application
- Configurer les rôles de sécurité inclus pour les utilisateurs commerciaux

Gérer les prospects avec Dynamics 365 Sales

- Examiner le processus de qualification des prospects dans Dynamics 365 du début à la fin
- Identifier les différentes options disponibles pour créer et définir des prospects
- Utiliser les flux des processus d'entreprise pour gérer le cycle de vie des prospects
- Qualifier et disqualifier des prospects

Gérer les opportunités avec Dynamics 365 Sales

- Identifier des scénarios où des opportunités peuvent être utilisées
- Créer et définir des opportunités
- Utiliser les enregistrements liés aux opportunités
- Gérer une opportunité tout au long de son cycle de vie

Utiliser Dynamics 365 Sales Insights

- Configurer et utiliser les données Dynamics 365 Sales Insights pour faire bénéficier d'Insights à vos clients

Gérer et organiser votre catalogue de produits avec Dynamics 365 Sales

- Configurer des groupes d'unités pour contrôler la façon dont les produits sont vendus

- Créer des hiérarchies de familles de produits comprenant des offres groupées de produits et des produits individuels
- Configurer des données de tarification des produits en créant des tarifs et des éléments tarifaires
- Utiliser des listes de remises pour fournir une tarification de remises sur volume

Traiter les commandes client avec Dynamics 365 Sales

- Définir les enregistrements de devis pour les enregistrements d'opportunité
- Utiliser un devis tout au long de son cycle de vie
- Ajouter et réviser des éléments de ligne de produit de devis
- Fournir des devis aux clients

Gérer les relations avec la vente relationnelle dans Dynamics 365 Sales

- Découvrir les bonnes pratiques
- Utiliser les playbooks de vente
- Gérer l'intégrité de la relation avec Sales Insights
- Reconnaître les fonctionnalités de Sales Navigator

Analyser les données commerciales de Dynamics 365

- Passer en revue les options d'analyse
- Décrire les outils de recherche
- Utiliser Power BI pour afficher des données
- Analyser des données

Définir et suivre des objectifs individuels dans Dynamics 365 Sales et Customer Service

- Créer et gérer des objectifs individuels
- Utiliser des objectifs parents et enfants
- Suivre la progression vers un objectif

Utiliser des mesures d'objectif dans Dynamics 365 Sales et Customer Service

- Déterminer quelles mesures sont nécessaires pour établir des objectifs de service clientèle efficaces
- Modifier les paramètres de l'exercice comptable pour l'aligner avec la progression de l'objectif
- Définir des mesures d'objectif pour une organisation
- Créer des colonnes cumulatives et des requêtes

Certification (en option)

- Prévoir l'achat d'un voucher en supplément
- Le passage de l'examen se fera (ultérieurement) dans un centre agréé Pearson Vue
- L'examen (en anglais) s'effectuera en ligne

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et/ou une certification éditeur (proposée en option)

Les + de la formation

Un lien URL sera fourni aux stagiaires lors de la formation, afin de récupérer le support.

Le support de cours et les Microsoft Labs Online sont en anglais.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.