

ERP Divalto izy-infinity : Domaine fonctionnel ""CRM"" (Relation Tiers)

RS1762 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312t, 326t
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

DIVALTO · SIRET : 34172578600147

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A l'issue de la certification, le stagiaire maîtrisera les procédures de gestion de relation Tiers de l'ERP Divalto et les règles de gestion pour les sujets suivants :

- Gestion de la relation Tiers (prospects, clients, fournisseurs)
- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des projets commerciaux des clients.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Maîtriser les processus de gestion des relations avec les tiers
- Analyser la relation avec un Tiers, définir et suivre le plan d'action
- Concevoir, organiser, planifier et suivre le déroulement d'une campagne marketing
- Formaliser les opportunités commerciales, définir et suivre les plans d'actions
- Comprendre les principes fondamentaux des processus de gestion des relations avec les tiers
- Maîtriser les fonctions de gestion des relations avec les tiers
- Savoir gérer les données de base relatives aux Tiers (clients, fournisseurs, partenaires, prospects, ...), à la gestion de l'organisation et aux produits/services
- Analyser la relation avec un Tiers, définir et suivre le plan d'action
- Concevoir, organiser, planifier une campagne Marketing
- Comprendre et analyser les indicateurs de résultats des actions Marketing / Prospection
- Formaliser les opportunités commerciales, définir et suivre les plans d'actions
- Prendre en compte les réclamations clients et savoir définir les plans d'actions associés
- Savoir faire la synthèse des événements de la relation client pour définir le plan d'action adéquate
- Savoir configurer les différents étapes du workflow de gestion de la relation client
- Savoir créer et administrer une enquête satisfaction et analyser les résultats
- Comprendre et savoir paramétrer les échanges de données avec les modules de gestion commerciale, gestion de production et la comptabilité

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Formation Divalto CRM (relation Tiers)

Base légale

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/1762/>