



PROGRAMME DE FORMATION EXPÉRIENCE UTILISATEUR

N° Déclaration Activité Formation : 93 06 07497 06

2025

Parcours de formation intra-entreprise "Améliorer l'Expérience Utilisateur dans votre CRM"

Cette formation a pour objectif de vous aider à optimiser l'expérience utilisateur dans votre CRM ainsi que l'adoption par vos collaborateurs de votre Salesforce.



Objectifs pédagogiques

- Auto évaluer l'adéquation et conformité du CRM avec les process internes
- Identifier les besoins d'adaptation pour atteindre la conformité
- Identifier les pistes d'amélioration d'utilisation du CRM
- Mettre en œuvre et suivre le plan d'action



Public concerné

- Administrateur Salesforce
- Responsable d'Equipe
- Key user

Prérequis

- Disposer d'une licence Salesforce active avec accès administrateur système

Moyens

- 1 ordinateur par personne
- Une connexion à internet
- 1 accès à votre org de production Salesforce
- 1 présentation powerpoint
- Documentation entreprise

Déroulement

- Durée : 3 jours x 7 heures - de 9h à 13h et de 14h à 17h
- Sur place ou en distanciel via Teams

Méthodes

- Apport théorique
- Exercice de diagnostic sur les fonctionnalités actuelles
- Questionnaire utilisateur pour leur ressenti sur leur navigation



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Jour 1 : Découverte de l'outil

- Exploration de l'interface Salesforce
- Etude des retours d'expérience des utilisateurs (questionnaires)
- Analyse de la documentation d'entreprise
- Rapport de diagnostic

Jour 2 : Détermination des actions à mener

- Formalisation du process métier à partir de l'analyse de l'existant
- Documenter les étapes du process dans le CRM
- Détermination des améliorations nécessaires sur base des retours d'expérience

Jour 3 : Optimisation Interface

- Déploiement des actions d'améliorations
- Atelier avec les key users pour valider les évolutions
- Vérification de la conformité aux process



Informations complémentaires

Accessibilité



- Entre 5 et 8 stagiaires (inter-entreprises)
- A partir de 1 stagiaire et jusqu'à intra-entreprise
- Aménagement possible pour les situations individuelles spécifiques
- Pour plus de confort sur les formations à distance, l'usage d'un double écran peut être recommandé.

Délai d'accès



- Planning de session disponible sur notre site internet www.itbrm.com/formation
- Pour ajuster au mieux la date d'entrée en formation en cas de situation individuelle spécifique, merci de contacter Audrey par email audrey@itbrm.com

Suivi d'exécution



- Emargement par ½ journée co-signé du formateur et stagiaires
- Justificatif de connexion

Evaluation



- Recueil des attentes
- Auto-évaluation de début et de fin de formation pour le stagiaire
- Evaluation à chaud à la fin de la formation par le formateur

Validation



- Formation professionnelle sans vocation certifiante
- Remise d'un certificat de réalisation sous réserve d'assiduité



Indicateurs de résultats 2020/2021

171

Nombre de formation délivrées

+500

Heures de formations délivrées

95%

Taux satisfaction globale des stagiaires



Avis des stagiaires

« Une équipe au TOP ! »

« Disponible & professionnel ! »

« Formation top avec des Coach efficaces et toujours à l'écoute. »

« Équipe très compétente, professionnelle et rigoureuse. »

« Une belle rencontre que les équipes de ITBRM qui nous accompagne avec professionnalisme et réactivité depuis plusieurs mois à l'expansion de notre business. »

« L'écoute avant tout ! »