

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

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **Gestion de la relation client**
 - **Gestion de la relation tiers**
 - **Gestion de filtrage des tiers**
 - **Gestion des opérations marketing**
 - **Gestion des projets**

Code(s) NAF : 28.21Z , 27.11Z , 25.61Z , 25.21Z ,
25.11Z , 16.10A , 33.20A , 31.01Z ,
46.41Z , 46.11Z

Code(s) NSF : 312t , 326t

Code(s) ROME : M1706 , M1705 , M1704 , M1802

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/01/2014**

Mots clés : **Gestion de projet** , **opérations marketing** ,
relation tiers , **Relation Client**

Identification

Identifiant : **1762**

Version du : **19/12/2016**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Synoptiques des formations prérequis à la certification](#)

Non formalisé :

- [Descriptif des sujets abordés dans les formations pré-requis et la certification](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- NON

Descriptif général des compétences constituant la certification

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

Modalités générales

Public visé par la certification

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation aux modules pré-requis pour la passage de la certification (1 jour),
Mise en situation dans l'entreprise des connaissances acquises pour la mise en oeuvre du progiciel
(quelques semaines)

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Permet d'obtenir la reconnaissance d'une utilisation informatique d'un progiciel de production et de maîtriser les procédures fonctionnelles de gestion de la relation Tiers et des opérations Marketing.

Pour l'entité utilisatrice

Mettre en place les bonnes pratiques de gestion de la relation Tiers (notamment Client / Prospect) afin d'augmenter l'efficacité des processus de gestion Marketing et Relation Tiers

Evaluation / certification

Pré-requis

Formation Divalto CRM (relation Tiers)

Compétences évaluées

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

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

NON

Centre(s) de passage/certification

- Centre de formation à Paris
- Par Web

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétence

Plus d'informations

Statistiques

Moyenne de 80 certifiés par an

Autres sources d'information

—