

# **Programme Formation**

## **Salesforce Débutant (40h)**

### **Public :**

- Débutants
- Futurs administrateurs / responsables CRM / équipes commerciales digitalisées

**Durée :** 35 heures (5 jours)

**Format :** 100% E-learning en visioconférence avec le formateur

### **Module 1 – Introduction à Salesforce & Navigation (5h)**

*Objectifs pédagogiques :*

- Comprendre l'écosystème Salesforce et le rôle du Sales Cloud
- Maîtriser la navigation dans l'interface Lightning
- Comprendre la structure des données dans Salesforce

*Compétences développées :*

- Expliquer l'architecture Salesforce et ses avantages pour les PME
- Naviguer dans Lightning Experience avec aisance
- Identifier et manipuler les objets standard : Leads, Accounts, Contacts, Opportunities
- Comprendre les relations entre objets (lookup, master-detail)

### **Module 2 – Gestion des données & automatisation simple (6h)**

*Objectifs pédagogiques :*

- Gérer l'import et la qualité des données
- Créer des règles simples d'automatisation métier

*Compétences développées :*

- Importer/exporter des données via Data Import Wizard et Data Loader
- Appliquer des règles de validation pour garantir la qualité des données
- Mettre en place des flows pour automatiser emails, tâches, mises à jour
- Créer un flow pour déclencher une action selon des conditions

## Module 3 – Cycle de vente & gestion commerciale (6h)

*Objectifs pédagogiques :*

- Comprendre le cycle de vente dans Salesforce
- Gérer les différents objets liés à la vente : devis, produits, activités

*Compétences développées :*

- Gérer un lead de sa création à sa conversion
- Créer et suivre des opportunités selon un processus commercial défini
- Optimiser les ventes
- Configurer les produits, Pricebooks et devis
- Planifier et suivre les tâches, appels et événements commerciaux

## Module 4 – Administration & sécurité (6h)

*Objectifs pédagogiques :*

- Gérer les utilisateurs, leurs droits et la sécurité des données
- Personnaliser l'interface et adapter l'environnement Salesforce à l'entreprise

*Compétences développées :*

- Créer et gérer des profils, rôles, et hiérarchie de partage
- Paramétriser les règles de visibilité globale et règles de partage spécifiques
- Créer des mises en page personnalisées selon les rôles métiers
- Construire une application Salesforce personnalisée pour les équipes commerciales

## Module 5 – Reporting & dashboards business (6h)

*Objectifs pédagogiques :*

- Créer des rapports personnalisés pour le pilotage de l'activité ●  
Construire des tableaux de bord exploitables pour la direction  
commerciale

*Compétences développées :*

- Construire des rapports récapitulatifs, croisés, avec formules et filtres
- Suivre des indicateurs clés : pipeline, conversion, performance individuelle
- Concevoir un tableau de bord orienté décisions stratégiques
- Présenter et interpréter les résultats commerciaux pour la direction

## Module 6 – Marketing & campagnes (6h)

*Objectifs pédagogiques :*

- Mettre en place des campagnes marketing dans Salesforce
- Segmenter les contacts et gérer leur appartenance aux campagnes
- Intégrer Salesforce avec des outils d'email (Gmail/Outlook)

*Compétences développées :*

- Créer et paramétriser des campagnes dans Salesforce
- Ajouter des membres à une campagne via des segments (filtres, rapports)
- Suivre les statuts des membres de campagne (envoyé, répondu, etc.)
- Créer des templates d'emails et newsletters avec l'Email Template Builder
- Intégrer Salesforce avec Gmail ou Outlook pour centraliser les échanges
- Préparer l'environnement pour une future intégration avec Marketing Cloud  
ou Pardot

## Module 7 – Adoption & Gouvernance du CRM (5h)

**Objectifs pédagogiques :**

- Mettre en place une stratégie d'adoption efficace pour garantir l'utilisation de Salesforce sur le terrain.

- Comprendre les bonnes pratiques pour faire vivre et évoluer Salesforce dans l'entreprise.

### **Compétences développées :**

- Construire une stratégie d'adoption adaptée à la culture de l'entreprise
- Mettre en place des supports de formation internes (guides, vidéos, mini FAQ)
- Suivre et mesurer l'adoption via les rapports d'utilisation Salesforce
- Gérer les demandes internes d'évolution (processus de backlog, priorisation)
- Identifier les indicateurs d'une bonne hygiène CRM (données complètes, taux de mise à jour, etc.)
- Mettre en place un processus de gouvernance CRM (comité, roadmap, responsables internes)
- Conduire des retours utilisateurs et améliorer les écrans / flows en continu

### **À la fin de la formation, les participants sauront :**

- Gérer et structurer une base CRM complète dans Salesforce
- Accompagner une équipe commerciale dans l'usage de Salesforce
- Automatiser les processus de vente courants
- Créer des rapports pertinents pour suivre l'activité commerciale
- Administrer une instance Salesforce pour une PME ou une startup

## **Méthodologie**

- 20 % théorie / 80 % pratique sur environnements Trailhead Playground et sandbox.
- Études de cas, ateliers collaboratifs et exercices de certification. Accès à un parcours Trailhead 'Admin Essentials' encadré.

## **Modalités d'évaluation**

- Travaux pratiques et quiz à chaque fin de module.
- Évaluation finale sur étude de cas et QCM blanc.
- Attestation de formation
- Accompagnement à la certification Salesforce si besoin.