

# **Z CRM - Formation Avancée**

Cette formation vous permettra de maîtriser Zoho CRM, un outil puissant pour la gestion de la relation client.

## **Programme de la formation :**

### **Programme de la formation :**

#### **Jour 1: 7 heures**

##### **Introduction à Zoho CRM**

Présentation de l'interface utilisateur

Terminologie et concepts clés : Leads, Contacts, Opportunités, Modules, etc.

Paramétrage des préférences utilisateurs

##### **Gestion des données clients**

Création et gestion des Leads, Contacts, Comptes et Opportunités

Segmentation et qualification des prospects

Automatisation des tâches récurrentes

##### **Personnalisation et configuration**

Ajout de champs personnalisés et mise en forme des vues

Filtres avancés

Modèles d'emails

Personnalisation de la page d'accueil

##### **Automatisation et suivi commercial**

Création et gestion des workflows

Suivi des relances et rappels

Gestion des emails et synchronisation avec Zoho CRM