

Maîtriser Salesforce : automatisez vos processus et exploitez pleinement la puissance de votre CRM

Lien : https://maroc-performance.com/formation/maitriser-salesforce-automatisez-vos-processus-et-exploitez-pleinement-la-puissance-de-votre-crm

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM30

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le fonctionnement de Salesforce et du CRM
- Maîtriser l’administration de la plateforme Salesforce
- Gérer les utilisateurs, profils et droits d’accès
- Structurer et enrichir les données CRM
- Automatiser les processus commerciaux et administratifs
- Créer des workflows et flux automatisés
- Produire des rapports et tableaux de bord performants
- Intégrer Salesforce avec d’autres outils métiers
- Optimiser la productivité et la gestion de la relation client
- Développer une stratégie CRM efficace et évolutive

👥 POUR QUI ?

- ✔ Administrateurs Salesforce
- ✔ Responsables CRM
- ✔ Responsables commerciaux et marketing
- ✔ Chefs de projet digital
- ✔ Business analysts
- ✔ Entrepreneurs et PME utilisant Salesforce
- ✔ Toute personne impliquée dans l’administration et l’optimisation d’un CRM Salesforce

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce et au CRM

- Présentation de l’écosystème Salesforce
- Concepts fondamentaux de la gestion de la relation client
- Enjeux de l’administration CRM en entreprise

2 / Prise en main de l’interface Salesforce

- Navigation dans l’environnement Salesforce
- Gestion des objets et enregistrements
- Personnalisation de l’espace utilisateur

3 / Administration des utilisateurs et sécurité

- Création et gestion des profils utilisateurs
- Attribution des rôles et permissions
- Paramétrage de la sécurité des données

4 / Gestion et enrichissement des données CRM

- Création et personnalisation des objets
- Nettoyage et qualité des données
- Import et mise à jour des données

5 / Gestion des processus commerciaux

Maroc Performance

- Paramétrage des leads et opportunités
- Suivi du pipeline commercial
- Gestion des comptes et contacts

6 / Automatisation des processus avec Salesforce

- Création de workflows automatisés
- Utilisation de Process Builder et Flow
- Notifications et tâches automatiques

7 / Tableaux de bord et reporting

- Création de rapports personnalisés
- Construction de tableaux de bord dynamiques
- Analyse des indicateurs de performance

8 / Intégration et synchronisation des outils

- Connexion avec outils marketing et ERP
- Automatisation des échanges de données
- Utilisation des API et connecteurs

9 / Optimisation de la productivité des équipes

- Automatisation des tâches répétitives
- Amélioration de la collaboration commerciale
- Gestion efficace des activités clients

10 / Gouvernance et amélioration continue du CRM

- Bonnes pratiques d’administration Salesforce
- Maintenance et évolutivité du CRM
- Optimisation continue des performances

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance