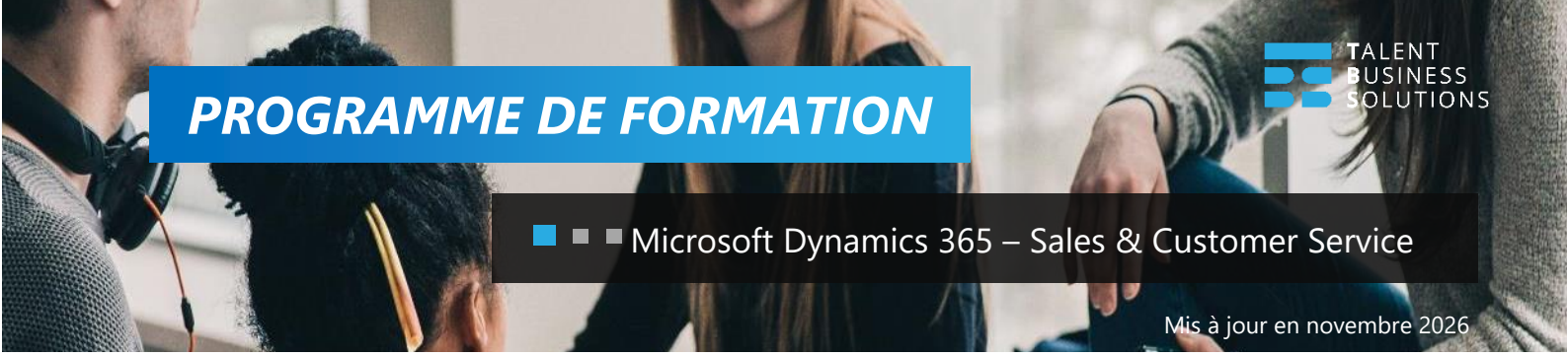


PROGRAMME DE FORMATION

TALENT BUSINESS SOLUTIONS

Microsoft Dynamics 365 – Sales & Customer Service

Mis à jour en novembre 2026

Objectifs pédagogiques	L'objectif de cette formation est de faire découvrir aux participants les capacités et les fonctionnalités du CRM Microsoft Dynamics 365 à travers l'utilisation de 2 de ses principaux modules CRM : Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service. La formation contient également un aperçu des fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing. La formation est basée sur une utilisation standard de Microsoft Dynamics 365.
Prérequis préconisés par TBS*	Connaitre et comprendre les processus métiers de la Vente. Avoir des connaissances de base de Windows et Office seront utiles mais pas obligatoires. * Les participants sont identifiés par le commanditaire.
Méthodes pédagogiques	Formation sur site, dispensée au sein de l'entreprise du stagiaire.
Moyens pédagogiques	Les formateurs disposent soit par leur expérience professionnelle, soit par des certifications obtenues, des compétences techniques professionnelles et pédagogiques pour réaliser la formation.
Evaluation	Des exercices sont effectués pendant le stage.
Participants	Utilisateurs ou Administrateurs Microsoft Dynamics souhaitant avoir une connaissance détaillée des capacités et des fonctionnalités de l'application pour le module Sales.
Durée	2 jours

PLAN DE FORMATION

Jour 1

PRESENTATION GENERALE DE L'OUTIL

- Naviguer dans l'outil
- Avoir une vue d'ensemble de Microsoft Dynamics 365
- Expliquer les types de champs disponibles

MODULE SALES (Vente)

Automatisation des forces de vente en utilisant les principales entités du module vente :

- Découvrir la vue d'ensemble
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Comprendre et rechercher des prospects, contacts, comptes et opportunités
- Enregistrer des prospects et des opportunités

- Suivre et convertir des prospects en client/contact/opportunité
- Créer et modifier des processus de travail (Business Flow)
- Gérer des activités
- Utiliser le catalogue de produits
- Traiter les commandes
- Fixer des objectifs
- Analyser les résultats des ventes

Jour 2

MODULE CUSTOMER SERVICE (Service Client)

Gestion du service client en utilisant les principales entités du module service client :

- Avoir une vue d'ensemble
- Créer et gérer des incidents/tickets (case)
- Utiliser la base de connaissances (knowledge base)
- Gérer les SLAs

MODULE MARKETING

Découverte des campagnes et des listes marketing :

- Avoir une vue d'ensemble
- Créer une liste marketing (maketing list)
- Gérer les campagnes (campaign)

EXERCICES PRATIQUES :

Des exercices pratiques seront réalisés au cours de cette formation. Ces exercices permettront aux participants de prendre l'outil en main et de réaliser les différentes actions présentées par le formateur.