FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Formation : Microsoft Dynamics 365 - Fondamentaux (CRM)

Le 08/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Décrire les principales fonctionnalités partagées par les applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Découvrir Microsoft Dataverse
- Décrire une vue d'ensemble des applications Dynamics 365 Customer Engagement et découvrir les fonctionnalités courantes
- Décrire Dynamics 365 Sales
- Découvrir les fonctionnalités de base du produit et d'autres outils vous permettant de gérer efficacement le processus de vente
- Décrire Dynamics 365 Customer Service
- Découvrir les fonctionnalités de base du produit et d'autres outils vous permettant de gérer efficacement et de manière efficiente le processus de support pour les clients
- Décrire les principales fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Découvrir Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Découvrir les applications constituant le produit Dynamics 365 Customer Insights
- Découvrir également d'autres applications marketing permettant de gérer les activités marketing avec succès et efficacité
- Décrire Dynamics 365 Field Service
- Découvrir les fonctionnalités de base du produit et examiner le processus de planification, ainsi que d'autres outils à votre disposition pour prendre en charge vos activités de service après-vente

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Ce programme de formation peut être adapté en fonction des besoins spécifiques de votre équipe ou de votre organisation. N'hésitez pas à ajuster les sessions ou à ajouter du contenu supplémentaire pour répondre aux objectifs de formation souhaités.

JOUR 1

Matin : Introduction aux Fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Engagement

- Explorer les fonctionnalités principales des applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Découvrir Microsoft Dataverse et son rôle dans Dynamics 365
- Familiarisation avec une vue d'ensemble des applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Apprendre les fonctionnalités courantes des applications

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Après-midi : Focus sur Dynamics 365 Sales et Customer Service

- Présentation détaillée de Dynamics 365 Sales
- Découvrir les outils et fonctionnalités de base pour gérer efficacement le processus de vente
- Présentation de Dynamics 365 Customer Service
- Explorer les outils et fonctionnalités pour une gestion efficace du support client

JOUR 2

Matin : Exploration de Dynamics 365 Customer Insights

- Découvrir les principales fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Introduction à Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Explorer les différentes applications constituant Dynamics 365 Customer Insights
- Apprendre à gérer les activités marketing avec succès et efficacité

Après-midi : Focus sur Dynamics 365 Field Service

- Présentation de Dynamics 365 Field Service
- Découvrir les fonctionnalités de base du produit
- Examen du processus de planification des services après-vente
- Explorer les outils disponibles pour soutenir les activités de service après-vente

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée en présentiel au sein de vos locaux ou dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382