

## Module GRC Gestion Relation Client

N° Déclaration d'activité : 11 92 162 91 92

### ■□ Objectifs :

- Former à l'utilisation du Module GRC de Vulcain
- Etre capable d'utiliser le logiciel VULCAIN dans son ensemble

### ■□ Public concerné :

- Utilisateur de Vulcain

### ■□ Pré-requis :

- 1 utilisateur par poste de travail avec au maximum 5 personnes par groupe
- Disponibilité pendant les horaires de formation
- L'utilisateur doit connaître et posséder les logiciels Excel et Word
- Il doit avoir une connexion Internet pour les e-mails et sms
- Paramétrage du Module GRC par l'utilisateur System

### ■□ Lieu :

- Dispensée dans vos locaux

### ■□ Moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, avec adaptation possible à un public en situation de handicap
- Les exercices pratiques s'effectuent sur le matériel du participant

### ■□ Suivi d'exécution :

- Feuille de présence et Attestation individuelle

### ■□ Encadrement :

- Formateur FIDUCIAL Informatique

### ■□ Evaluation :

- Pendant la formation, le formateur évaluera les apprenants. Pour cela, il utilisera en fonction des formations réalisées la méthode la plus appropriée : mise en situation, exercices pratiques, question/réponse.
- Enquêtes qualité réalisées sur les participants à l'issue de la formation

### ■□ Programme pédagogique :

#### 1. TABLES ET PARAMETRES

- Création de modèles Excel et Word
- Création de modèles de mail et SMS
- Création de modèles d'étiquettes
- Création de rubriques spéciales clients et véhicules
- Renseignement des familles dans les rubriques générales
- Importation des prospects

#### 2. GESTION DES CLIENTS

- Renseignement des informations sur une fiche
- Création de fiche contact
- Suivi dans la fiche client en entretien

#### 3. EXPLOITATION DES DONNEES VULCAIN

- Sélection des clients / prospect
- Interrogation et exportation des fiches
- Editions statistiques