



Intitulé de la formation	CONSULTANT SALESFORCE
Contenu résumé de la formation	<p>En tant que Consultant CRM SALESFORCE, au travers de la réalisation d'un projet complet de mise en œuvre, vous serez amené à configurer les solutions SALES et SERVICES. Votre appétence pour les domaines numérique d'entreprise, la performance commerciale et marketing ainsi que pour la technique, la programmation et l'intégration.</p> <p>En lien avec les membres de votre équipe, sous l'égide d'un chef de projet, vous mettrez en œuvre vos compétences, vos qualités de manager et de conseiller vous permettant de paramétrer les solutions SALESFORCE aux besoins de l'entreprise, de préconiser, de mettre en place les meilleures pratiques, de paramétrer et livrer une solution informatique en fonction du cahier des charges bâti dans un souci d'efficacité financière.</p> <p>Fort de vos capacités d'analyse et de synthèse ainsi que de votre compréhension des enjeux métiers et de l'organisation de l'entreprise, vous saurez construire une solution informatique métier qui prend en compte les capacités de changement de l'entreprise (techniques, humains, financier, organisationnels) basée sur l'existant, sur la stratégie de l'entreprise, ses moyens présents et futurs.</p> <p>Evoluant régulièrement dans un milieu professionnel anglophone, vous serez amené à expliquer des problématiques complexes métier avec un vocabulaire adapté aux interlocuteurs techniques, aux décideurs et à un public IT</p>
Indicateurs de performance	<p>Taux de satisfaction globale 69%</p> <p>Retour à l'Emploi moyenne en % SALESFORCE1 : résultats attendus au 3/2020</p> <p>Complétion moyenne du parcours 100% SALESFORCE1 : 100% (résultats attendus au 3/2020)</p>
Coût de la formation pour le stagiaire	La formation est 100% prise en charge par la Région Auvergne Rhône-Alpes dès lors que le stagiaire est inscrit comme demandeur d'emploi, indemnisé ou pas Pôle Emploi
Délai d'accès	Une session annuelle : EN COURS 2022, contactez-nous - pas encore de sessions programmées à ce jour. Délai d'accès entre l'inscription et le début de la formation : en moyenne 1 mois.
Durée de la formation	980 heures dont 700 heures en centre, et 280 heures de stage en entreprise
Localisation de la formation	EDUMOTIV : 18, rue Jacqueline AURIOL - 69008 – Lyon Nos locaux sont ERP et permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite (PMR)
Nombre de participants	Effectif prévu de 12 stagiaires par session



Contact	Equipe Administrative EDUMOTIV Tél 07 57 90 70 41 09h00-18h00 LMMJV candidature@edumotiv.com
Modalité de diffusion	Site internet : http://www.edumotiv.com Document remis aux prescripteurs Document remis aux candidats Document remis aux inscrits à la formation
Modalité de la formation	<ul style="list-style-type: none">• 80% présentiel (100% distanciel si confinement), 20 % télétravail• 30 % de théorie et 70 % de pratique (Learning by doing, cas pratiques, workshops).• Cours assurés par des professionnels en activité.
Compétences intervenants	<ul style="list-style-type: none">• GAIN Alexandre / 20 ans comme architecte et Chef de projet informatique ERP & CRM / Diplômé de l'EM / Niveau :7• DELANNOY Patrick / 25 ans comme chef de projet innovation / Diplômé d'Institut Industriel du Nord / Coach Certifié / / Niveau :7• BASSOT Philippe / 20 ans d'expérience comme DSI / Niveau :7• SAUVAGEON Gilles / 25 an comme directeur financier et administratif / Niveau :7• BAERLOCHER Sabine / 25 ans comme consultante en organisation / Diplômé Université de Droit de Genève / Niveau :7• SARKISSIAN Aïk / 20 ans comme intervenant anglais professionnel / Niveau :6• RINALDI Lionel / 25 ans d'expérience comme consultant et chef de projet QHSE et organisation / Diplômé de Université Strasbourg / Niveau :8• GOLOVANOV Elisabeth / 20 ans d'expérience comme commerciale grands comptes solutions informatiques / Diplômée de l'HEC / Niveau :7• GAGNE Olivier / 20 ans comme DSI et chef de projet informatique / Niveau :7• REBIAI Lotfi / 15 ans d'expérience dont 5 ans sur AMAZON Central Seller et 10 ans en webmarketing / Diplômé de l'Université Aix Marseille / Niveau :6
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none">• Supports de cours PDF• 1 PC portable par stagiaire.• Suite Microsoft Office Cloud (Word, Excel, Powerpoint...) Accès aux solutions SALESFORCE (Sales, Services, Einstein, Platform, IDE APEX) : 1 par stagiaire
Public concerné	Formation tout public, en fonction du projet professionnel, de la motivation, des évaluations et résultats aux tests écrits et oraux (Français / Anglais), bureautique et test technique. Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



	Formation réservée aux DEMANDEURS d'EMPLOI INSCRITS indemnisés ou non.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none">• Anglais de niveau confirmé (écrit et parlé)• Français de bon niveau (écrit et parlé)• Intérêt pour l'informatique et le numérique• Maîtrise de la bureautique (traitement de texte, tableur, présentation, Internet, e-mails, ...)• Première expérience dans un des services d'une entreprises (ex : logistique, finances, RH, commercial...)• Entretien de sélection (dont une partie en langue anglaise).
Système d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Pendant le parcours de formation, les acquis seront évalués par un jury composé de professionnels agréés, sur la base des éléments suivants :• Les résultats des évaluations réalisées en cours de formation ;• Un dossier professionnel ;• La présentation d'un projet réalisé pendant la formation
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Être capable de situer son projet de reconversion professionnelle dans une échelle de valeur relative, connaître ses limites et ses possibilités d'amélioration, synthétiser sa feuille de route d'apprentissage• Être capable de dynamiser un groupe et utilisant des outils d'inclusivité de ses membres• Comprendre les enjeux du développement personnel• Être capable de reconnaître les principaux postes existants dans la chaîne de valeur dans le secteur informatique• Savoir répondre aux offres d'emplois avec un CV et une lettre de motivation élaborés en adaptation au profil attendu ; être capable d'exploiter le potentiel des réseaux professionnels afin de multiplier les opportunités professionnelles.• Être capable de faire face à des situations de travail en collaboration difficile ou mobilisant son intelligence émotionnelle• Savoir reconnaître les grandes étapes de la création d'entreprise, choisir un statut, calculer un budget prévisionnel• Être capable de comprendre les enjeux de la gestion d'équipe dans des équipes internationales• Connaître le cadre législatif et les enjeux de la laïcité en entreprise• Être capable de communiquer en langue anglaise dans un projet informatique, en utilisant le vocabulaire adapté à ce secteur.



- Apprendre à sélectionner et utiliser les outils de la méthode Agile par des exercices pratiques.
- "Comprendre les enjeux de la transformation digitale
- Développer les technologies digitales génératrices de valeur ajoutée
- S'approprier le rôle de chef de projet au sein d'un projet de transformation digitale"
- Être capable de comprendre les enjeux des nouvelles approches logicielles de la relation client
- Être capable d'analyser les processus et les objectifs d'un service commercial et support client
- Être capable de mettre en œuvre un projet CRM en tenant compte des contraintes du terrain
- Être capable de comprendre les impacts d'un changement réglementaires sur le système d'information de l'entreprise
- Être capable de contrôler l'application du RGPD
- Être capable de piloter la mise en œuvre de la sécurité informatique à partir du Systeme de Management de Sécurité Informatique
- Avoir acquis une compréhension des enjeux de la gestion des données de référence métiers et de l'importance de favoriser la centralisation des données. Avoir acquis une compréhension de l'enjeu d'une meilleure circulation et synchronisation des données.
- Savoir créer des tableaux de bord à l'aide d'outils de dashboarding, et pouvoir en tirer des indicateurs clés de performance pour analyser les besoins en pilotage.
- "Maîtriser les enjeux client
- Savoir communiquer avec son client
- Organiser la gestion des ressources humaine afin d'assurer la satisfaction de son client"
- Être capable d'établir un plan projet, ses charges et l'utilisation de ses ressources avec MS Project
- Être capable de présenter à des acteurs diversifiés l'avancement d'un projet de progiciel d'entreprise, en comprenant leurs logiques pour prévenir et résoudre les conflits
- Être capable d'utiliser et mettre en pratique des connaissances acquises en conception et organisation de déploiements d'une solution métier complexe.
- Être capable de concevoir et Organiser les tests et le recettage d'une solution informatique
- Être capable de déterminer le chemin de paramétrage grâce à la rétro ingénierie faite à partir d'un besoin métier
- Être capable de reconnaître les fonctions principales des applications SALES, SERVICES, FIELD SERVICES, MARKETING, EINSTEIN, TABLEAU, CPQ et PARDOT



	<ul style="list-style-type: none">• Être capable de configurer l'application SALESFORCE SALES à partir d'un cahier des charges• Être capable de configurer l'application SALESFORCE SERVICES à partir d'un cahier des charges• Être capable de configurer l'application SALESFORCE SERVICES à partir d'un cahier des charges• Être capable de configurer l'environnement applicatif SALESFORCE PLATFORM à partir d'un cahier des charges• Être capable de concevoir et créer un programme sous SALESFORCE APEX à partir d'un cahier des charges• Avoir le maximum de connaissances pour passer la certification SALES CLOUD• Avoir le maximum de connaissances pour passer la certification SALES SERVICES• Pratiquer des séries d'exercices dans le but de réussir le test TOEIC.
--	---

MODULES DE LA FORMATION

Code Module	Nom du Module	Durée H
PPIPP2	Positionner son projet pédagogique individuel (bilan /diagnostic, identification projet personnel, individualisation du parcours, feuille de route et synthèse)	7
SDPP	Contribuer à la réussite du groupe lors d'une période d'intégration / team building	28
AUDCDDP	Aligner une démarche cohérente de développement personnel	21
SDCEI	Gérer sa stratégie de carrière en informatique	7
MTDRDES	Maîtriser les techniques de recherche d'emploi et stage (TRE/TRS)	7
DSSDDMES	Développer ses softskills dans des mises en situations (Communication, empathie, résolution de problème, gestion du temps et du stress...)	14
TECLCDE	Découvrir la création d'entreprise. Comprendre le statut de Freelance. Evaluer la faisabilité, la planification, l'organisation et aspects juridiques du statut d'indépendant	7
CECMCEV	Comprendre comment évoluer dans un contexte multiculturel et au sein d'équipes réparties	10,5
MCLVDL	Etudier la Citoyenneté, la Laïcité et les Valeurs de la République	3,5
ULPLPI	Utiliser l'Anglais pour les projets informatiques	49
EPLPDMA2	Exploiter le potentiel des méthodes agiles de gestion de projet par la pratique	14
PLDSTD	Positionner l'entreprise dans sa transformation Digitale	21
CLEDNALD	Comprendre les enjeux des nouvelles approches logicielles de la relation client	35
DFSERVCL	Découvrir les fondamentaux de la gestion d'un service client en contexte B2B et B2C	21
DTREPCPC	Découvrir sur le terrain les réalités de l'entreprise cliente du projet CRM	7
ALRDLESI	Analyser l'environnement réglementaire de l'Entreprise et ses impacts informatiques	7
CEFALR	Comprendre et faire appliquer la RGPD	7
CEMEOLPD	Comprendre et mettre en oeuvre la politique de Sécurité de l'entreprise	21
ALEDLGDD	Analyser les enjeux de la gestion des données de référence métiers	14



ALBDPPLI	Analyser les besoins de Pilotage par les Indicateurs Clé de Performance en créant des Tableaux de bord avec des outils de Dashboarding du marché	14
GLSDAALM	Garantir le succès des ateliers avec les Métiers par des méthodes et outils adaptés	14
UMPRO	Utiliser Microsoft Project dans le cadre de projet d'informatique d'entreprise	7
PEAECLA	Présenter un état d'avancement, résoudre les conflits, comprendre les logiques des acteurs, du projet de progiciel d'entreprise	14
CCODSMC	Comprendre, concevoir et organiser les déploiements d'une solution métier complexe	14
COTRMCO	Concevoir et Organiser les tests et le recettage d'une solution informatique métier complexe grâce à des outils du marché	28
DPEPABTD	Découvrir le paramétrage d'une solution ERP ou Progicielle par une approche Bottom-Up et Top-Down	7
SALFBAS	Découvrir l'univers applicatif SALESFORCE (SALES, FIELD SERVICES, MARKETING, EINSTEIN, TABLEAU, CPQ, PARDOT)	21
SALFSAL	Configurer l'application SALESFORCE SALES en se basant sur un cas d'entreprise concret	49
SALFSERV	Configurer l'application SALESFORCE SERVICES en se basant sur un cas d'entreprise concret	49
SALFEINS	Configurer l'application SALESFORCE EINSTEIN en se basant sur un cas d'entreprise concret	35
SALFPLAT	Configurer la solution SALESFORCE PLATFORM en se basant sur un cas d'entreprise concret	35
SALFAPEX1	Programmer des fonctionnalités d'entreprise liées à la vente ou service client grâce à SALESFORCE APEX	35
ECDFSALF	Evaluer ses connaissances en cours de formation, élaborer un dossier professionnel final, préparer et présenter son travail	21
SALFCESAL	Préparer la certification CONSULTANT SALESFORCE SALES CLOUD	21
SALFCESER	Préparer la certification CONSULTANT SALESFORCE SERVICE CLOUD	21
PPATOIEC	Préparer le TOEIC	14