



# Réussir un Projet CRM

 DURÉE  
**5 jours (35h)**

 RÉFÉRENCE  
**MSC96**

 CATÉGORIE  
**Dynamics CRM et  
Dynamics 365**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Appréhender les atouts et enjeux du déploiement d'un CRM
- ✓ Appréhender les impacts d'un tel projet sur l'organisation
- ✓ Savoir intégrer les équipes en amont d'un projet
- ✓ Connaître les facteurs clés du succès pour un projet CRM
- ✓ Identifier les pièges à contourner dans la mise en place du projet
- ✓ Avoir une méthodologie spécifique à la conduite d'un projet CRM

## POUR QUI ?

- ✓ Chef de projet fonctionnel
- ✓ Toute personne liée aux processus de vente de l'entreprise
- ✓ Toute personne liée aux échanges avec les clients



## ☰ Programme détaillé

### 1/ Appréhender les apports d'un projet CRM dans son entreprise

- Définir la démarche de relation Client
- Connaître les 5 étapes de la démarche
- Utiliser les retours d'expérience
- Référentiel Client : partager et centraliser
- Connaître le Client : personnaliser les échanges
- Valoriser son Client
- La notion de pilotage commercial
- Suivre les forces de vente et raccourcir les cycles
- Service Client : optimisation, réactivité et qualité
- Le pilotage Marketing : automatiser la communication
- Effectuer un reporting et analyser la donnée
- Effectuer le suivi du pipeline des ventes

### 2/ Appréhender les enjeux d'un projet CRM

- Intégrer le projet CRM dans la stratégie d'entreprise
- Vieller à l'accompagnement au changement
- Intégrer le projet CRM au système d'information
- Identifier les usages et définir des objectifs

### 3/ Découvrir les facteurs clés pour réussir son projet

- Garantir l'intégration : sponsoring au bon niveau
- Organisation et équipes : motivation et ressources
- S'assurer du périmètre du projet : fixer les limites
- S'assurer de la cible : public visé et objectifs
- Assurer le besoin : identifier et formaliser

- S'assurer du budget : coûts et retours attendus
- Définir les critères de retour sur investissement
- Effectuer l'inventaire des données cruciales
- Tenir compte des interfaces avec le SI : flux
- Implication des utilisateurs
- Assurer une formation ciblée des utilisateurs
- Assurer le retour au sponsoring : reporting
- Impact de la relation avec le partenaire intégrateur
- Assurer la vie du CRM même à la fin du projet

#### 4/ Présentation des erreurs à éviter lors du déploiement du CRM

- Vouloir imposer un logiciel CRM par la force
- Ne pas avoir de sponsoring adéquat
- Ne pas avoir d'équipe projet ou pilote interne
- Mesurer les impacts d'une mauvaise vision budgétaire
- Avoir une vision monolithique du CRM
- Ajouter un CRM au SI au lieu de l'intégrer
- Impact du fractionnement du projet en petites étapes
- Ne pas tenir compte des utilisateurs et des demandes
- Absence de prestataire spécialisé

#### 5/ Implémenter un projet CRM : Méthodologies

- Vison d'ensemble de la mise en place
- Les différents types d'implémentation
- Appréhender la démarche projet générique
- Appréhender la démarche Agile : approche itérative
- Les reprises de données : atouts et enjeux
- Définir les enjeux
- Scenarios types : nature des données, dédoublonnage...
- Cas réels et retours d'expérience

## 🔗 Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## 📅 Prochaines dates programmées

📅 27 au 31 Juil. 2026

📍 Casablanca

📅 21 au 25 Sep. 2026



📅 16 au 20 Nov. 2026



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

## 🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210  
✉ **Email** : [contact@innov-systems.com](mailto:contact@innov-systems.com)  
🌐 **Web** : <https://www.innov-systems.com>

▼  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne