

**Vous aider à grandir est notre plus belle réussite**

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **CRM ANALYTICS**

#### **Descriptif de l'outil**

CRM Analytics est un outil d'analyse intégré aux solutions de gestion de la relation client (CRM), conçu pour transformer les données clients en leviers de performance. Il permet de suivre et d'interpréter les indicateurs clés liés aux activités commerciales, marketing et à l'expérience client. Grâce à des tableaux de bord dynamiques, des rapports personnalisés et parfois même des fonctionnalités d'intelligence artificielle, cet outil offre une vision claire et exploitable du cycle de vie client, du comportement d'achat et de l'efficacité des actions menées. Il facilite la prise de décision en temps réel, l'optimisation des campagnes, ainsi que l'identification des opportunités de croissance, en s'appuyant sur des analyses précises et visuelles. Véritable support stratégique, CRM Analytics aide les organisations à piloter leur activité de manière proactive, tout en renforçant leur orientation client.

#### **Les besoins du marché**

Dans un contexte où la donnée client est devenue un actif stratégique, les entreprises ont un besoin croissant d'outils et de compétences leur permettant de mieux comprendre, anticiper et répondre aux attentes de leurs clients. Le marché évolue vers une approche toujours plus personnalisée et data-driven, poussant les organisations à exploiter pleinement les capacités analytiques de leurs CRM. La capacité à interpréter les données, mesurer l'efficacité des actions commerciales et marketing, et ajuster les stratégies en temps réel devient un facteur clé de compétitivité. Ainsi, la demande pour des profils capables de maîtriser à la fois les outils CRM et l'analyse de données est en forte croissance, tant dans les grandes entreprises que chez les PME souhaitant professionnaliser leur relation client.

#### **L'écosystème est le facteur de croissance majeur de l'économie Salesforce.**

L'écosystème inclut 4000 partenaires incluant les ISV et consultants, 4 millions de développeurs ; une communauté de 2,5 millions de « trailblazers » (des individus et des entreprises pionnières utilisant Salesforce pour innover, mener leur transformation et développer leurs carrières), plus de 400 groupes d'utilisateurs locaux, groupes industriels et pôles d'intérêt commun, plus de 200 MVP, experts produits et ambassadeurs. En outre, plus de 300 000 offres d'emplois exigent explicitement des compétences sur les solutions Salesforce ou liées aux technologies de l'éditeur. En outre, le salaire moyen de ces offres dépasse les 80 000 dollars annuels. Indeed, le leader mondial de l'emploi en ligne a trouvé que 2 des 10 meilleurs emplois de 2017 dans le classement était liés à Salesforce Administrateur Salesforce en 4e position, et Développeur Salesforce en 6e position.

**Vous aider à grandir est notre plus belle réussite**

## Organisation de la formation

### Le descriptif de la formation

- **Prérequis** : Cette formation est accessible sans prérequis
- **Formacode** : 31025
- **Effectif de la formation** : 1 à 3 stagiaires
- **Durée** : 1 à 2 jours
- **Lieu** : Présentiel ou distanciel France entière, tarif déplacement sur devis
- **Tarif** : sur demande
- **Délais d'accès** : Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisageons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande.
- **Accessibilité / Handicap** : Nos formations sont a priori ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations d'handicap qui pourraient se présenter. Dans le cas (qui n'est pas encore arrivé à ce jour) où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous avons dans notre liste de partenaires l'Agefiph vers lequel nous pourrions vous orienter.
- **Modalités** : Notre formation à destination des salariés des PME, TPE et Start-up est axée sur l'apprentissage par la pratique. Cette formation permet de développer des compétences CRM Analytics pour gérer l'application en autonomie. La formation alterne des séquences pédagogiques avec démonstration du formateur et des temps de mise en pratique en autonomie, réalisés seul ou en groupe, afin de favoriser l'ancrage des compétences, et la formation peut être découpée en plusieurs sessions.
- **Objectif principal** : L'objectif principal de la formation CRM Analytics est de permettre aux apprenants de maîtriser l'analyse des données clients issues d'un CRM afin d'optimiser la performance commerciale, améliorer la connaissance client et piloter efficacement les actions marketing. À travers des cas pratiques et l'usage d'outils concrets, les participants apprendront à transformer les données en leviers décisionnels, à concevoir des tableaux de bord pertinents et à adopter une démarche analytique centrée sur l'expérience client.

## Vous aider à grandir est notre plus belle réussite

- **Les compétences et qualités visées :**
  - Comprendre les enjeux de l'analytique dans la gestion de la relation client.
  - Paramétrer et exploiter les rapports et tableaux de bord CRM Analytics.
  - Extraire, interpréter et croiser les données pour orienter les stratégies commerciales et marketing.
  - Mettre en place une culture de la donnée centrée sur le client.
- **Contenu de la formation :** Sur les heures de formations réalisées chez le client, la formation comporte des présentations magistrales pour l'explication de concepts et de techniques, des tutoriaux pour guider la mise en œuvre d'exercice pratique, des outils d'évaluation des connaissances et des fiches récapitulatives à destination du stagiaire.
- **Modalités pédagogiques :** Les principales méthodes pédagogiques mises en œuvre sont : Une part de pédagogie théorique, notamment à travers des phases de démonstration et l'apprentissage par la pratique. Cette pédagogie fera appel à des méthodes spécifiques : la transmission de connaissances par l'équipe encadrante, l'auto-apprentissage en autonomie ou en groupe la transmission de connaissances entre les stagiaires.
- **Les supports pédagogiques :** La formation se déroule en présentiel ou à distance grâce à un support projeté sur un écran qui détaille les connaissances et actions d'exercices à réaliser par les stagiaires. A l'issue de la formation , les stagiaires recevront un livret de fiches pratiques récapitulant les différentes notions abordées lors de la formation.

## Vous aider à grandir est notre plus belle réussite

- **Modalités d'évaluation :** Un quizz sera envoyé pendant la formation pour évaluer les compétences. Reej Consulting positionne la personnalisation de la formation en envoyant au préalable une pré-évaluation qui permettra au stagiaire de faire connaître ses attentes et d'évaluer ses compétences actuelles et à acquérir. Former rime avec assiduité, c'est pourquoi une feuille de présence sera remplie à la fin de chaque session de formation. De plus, le formateur place chacun des stagiaires en tant qu'acteur de sa formation lors de séquences pédagogiques interactives (questions- réponses, exercices et corrigés). Et plusieurs dispositifs d'évaluation tels que les quizz, des mises en situation des évaluations à chaud rythment l'apprentissage des stagiaires lors de chacune des formations. En comparant les résultats de la pré-évaluation et de l'évaluation à chaud, le formateur va être en mesure d'apprécier la progression pédagogique de chacun des stagiaires et ainsi de compléter ses recommandations post-formation pour que le processus d'acquisition des compétences du stagiaire se poursuive au-delà de la formation grâce à des outils de e-learning gratuits. Ces indicateurs vont également permettre à Reej Consulting de travailler sur son plan d'amélioration continue pour l'ensemble de ses formations. Un mois après la formation, une évaluation à froid est envoyée au stagiaire et au commanditaire pour faire un retour d'expérience et vérifier l'ancrage de nouvelles pratiques au sein de l'entreprise.
- **Nombre de stagiaires et satisfaction :**
  - Nombre total de stagiaires ayant suivi la formation en 2025: **5**
  - Validation des objectifs par le formateur en 2025 : **100%**

### Contacts

- **Chloé Bolognesi**, Responsable Formation - [cbolognesi@reej-consulting.com](mailto:cbolognesi@reej-consulting.com)
- **Nicolas Messica**, CEO - [nmessica@reej-consulting.com](mailto:nmessica@reej-consulting.com)

**Version 2 de ce programme en date du 21/01/2026**