

Comment faire la gestion de la relation client? : Le CRM vTiger

Si vous évoluez en ventes ou en marketing, il est fort probable que vous ayez utilisé un CRM. Pour ceux qui ne connaissent pas, les CRM (customer relationship management) ou GRC en français servent à conserver de nombreuses informations et statistiques par rapport à la clientèle afin d'avoir une approche personnalisée.

En travaillant avec un CRM, tous vos collègues peuvent mettre à jour les données et voir quelles ont été les dernières commandes du client. Cela vous permet de savoir ce dont il a besoin, mais également d'interagir avec lui de façon unique. Si vous avez des clients, avoir un CRM est un outil indispensable pour avoir un avantage concurrentiel.

vTiger : Qu'est-ce que c'est?

L'un des meilleurs logiciels CRM disponibles sur le marché est sans contredit vTiger. Grâce à vTiger, vous pourrez gérer la relation avec vos clients en quelques clics. Tout est situé au même endroit et le logiciel permet d'être lié à d'autres outils de communication, de vente, de comptabilité et de [marketing](#).

Vos produits et vos stocks ainsi que ce que vous vendez pour chaque client tiennent dans la base de données de vTiger. Aussi, vous aurez accès aux comptes de vos clients, à vos devis, les factures ou encore les commandes des fournisseurs. Un CRM tel que vTiger permet de toujours avoir une tête d'avance. À la vitesse où bougent les choses aujourd'hui, c'est un luxe dont on ne souhaite pas se priver.

Bien évidemment, vTiger est constitué d'une multitude d'outils poussés afin de vous rendre maître de la situation lorsqu'il est question de gestion de la relation client. À ce chapitre, Doussou Formation peut certainement vous aider pour prendre en main ce logiciel.

Comment Doussou Formation peut vous aider?

La première étape lorsqu'on veut adapter notre approche en marketing ou en vente est le parcours du consommateur. Notre cours n'y diffère pas. Ainsi, vous verrez le parcours utilisateur et ce que cela implique dans un CRM comme vTiger. Ensuite, nous apprendrons ensemble à bâtir un marketing relationnel multicanal. Vous apprendrez à gérer la combinaison avec les différents outils, mais également à segmenter vos clientèles. Une fois cela fait, nous explorerons la pléthore de possibilités en matière de gestion de données.

À la fin de cette formation, vous pourrez utiliser vTiger à son plein potentiel. Tout ceci, grâce à l'expertise de nos formateurs qui cumulent plus de 20 ans d'expérience en marketing web et en enseignement.

Si vous êtes en ventes et ne connaissez pas vTiger ou si vous souhaitez améliorer vos résultats par le biais de la relation client, inscrivez-vous sans hésiter à notre cours vTiger.

[Formation CRM Vtiger](#)

FAQ Formations

Quel est l'horaire des formations ?

L'horaire de formation sera indiqué sur l'avis d'inscription que vous recevrez par courriel. En règle générale, l'horaire est de 9h à 17h, soit 7h de cours.

Où les formations sont-elles données ?

À Montréal

Les formations ont lieu au 1155 Metcalfe Street, Suite 1500, Montréal , H3B 2V6

À Québec

Les formations ont lieu au 131-686 Grande Allée Est, Québec , G1R 2K5

À Gatineau/Ottawa

Les formations ont lieu au 455 Boulevard de la Gappe.

Dans le cadre d'une formation privée

Les formations se donnent dans les locaux du client.

Comment s'inscrit-on à une formation ?

Vous pouvez vous inscrire à une ou des formations via notre site web.

Pour vous inscrire en ligne :

Sélectionnez la formation désirée et aller dans la section « intéressé par cette formation ». Il y a deux façons de s'inscrire. Dans un premier temps, vous pouvez sélectionner « m'inscrire maintenant », entrer vos informations et payer directement votre formation. L'autre façon est d'entrer les informations dans le but de créer une soumission pour son employeur. Suite à l'envoi de votre inscription, vous recevrez un avis d'inscription par courriel.

Y a-t-il une date limite pour s'inscrire à une formation ?

Il n'y a pas de date limite pour vous inscrire à une formation chez Doussou Formation. Vous pouvez vous inscrire en tout temps, selon les disponibilités.

Vais-je recevoir une confirmation lors de mon inscription ?

Votre inscription vous sera confirmée par courriel. Veuillez communiquer avec nous dans le cas contraire.

Qui a droit au tarif préférentiel ? (Comment fait-on pour savoir si on a droit au tarif préférentiel ?)

Le tarif préférentiel s'applique si vous inscrivez au moins deux personnes à la même session.

Comment fait-on pour savoir s'il y a des places disponibles pour une formation en particulier ?

Communiquez avec nous pour connaître le nombre de places restantes par courriel à info@doussou-formation.com ou par téléphone, en spécifiant la formation et les dates désirées.

Quel ordinateur ai-je besoin ?

Cela dépend de la formation, mais nous pouvons vous emprunter un ordinateur si la formation se déroule dans nos locaux.

Quelles accréditations Doussou Formation détient ?

- Doussou Formation est autorisée et accréditée auprès du Regroupement des Achats en Perfectionnement (RAP) du Centre de services partagés du gouvernement du Québec.
- Doussou Formation est un centre de formation (technologies de l'information, gestion de projets, capital humain, comptabilité) agréé par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) du Québec. | Numéro de certificat : 0059980 |

Offrez-vous une attestation à la fin de la formation ?

Oui. Tous les participants reçoivent une attestation à la fin de chaque formation.

Comment rejoindre ma session en classe virtuelle ?

Vous devriez recevoir un courriel avec toutes les indications, la semaine avant votre formation. Il est important de lire les explications AVANT le début de votre formation. Vous pouvez toujours nous contacter en cas de difficulté : info@doussou-formation.com

Combien de temps durent les formations à distance(classe virtuelle) ?

Nos formations à distance sont en fait des formations réelles retransmises virtuellement, elles ont la même durée qu'une formation traditionnelle. La durée varie donc selon la formation choisie.

Sur quelle plateforme la formation sera-t-elle donnée ?

Pour toutes nos formations virtuelles, nous utilisons l'outil Microsoft Teams ou Zoom.

Centre de formation agréé

Doussou Formation est un centre de formation (technologies de l'information, gestion de projets, capital humain, comptabilité) agréé par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) du Québec. | Numéro de certificat : 0059980 |



Formation Sage 50: Découvrez les trucs & astuces avec Sage 50

INTRODUCTION À LA FORMATION SAGE 50

TRUCS & ASTUCES AVEC SAGE 50 — GÉNÉRAUX

Création d'utilisateurs

Droits d'accès

Apparence fenêtre

Téléchargement des mises à jour automatiques

Annuler les conseils automatiques
Date de session au lancement
Actualiser les soldes d'enregistrement automatiquement
Confirmation d'une transaction
Masquer les modules
Vérification de la version et de vos codes d'activation
Problème lors de l'installation de la mise à jour
Créer raccourci sur l'interface
Option recherche – dans divers rapport
Masquer les soldes à zéro
Recherche rapide
Recherche avec loupe
Recherche avancée
Devise : point ou virgule
Fermeture plusieurs fenêtres rapidement
Création de modèle de rapport
Code de taxes à 50 % et KM
Gestion des affaires quotidiennes
Sauvegarde en PDF
Tableau de bord
Verrouillage des périodes
Clavier raccourci

TRUCS & ASTUCES – MODULE GÉNÉRAL

Écritures récurrentes
Remarque (afficher)
Onglet taxe de vente
Impression du module général une page à la fois

TRUCS & ASTUCES – MODULE FOURNISSEUR

Aller d'une facture à l'autre
Recherche facture avec icône recherche
Personnalisation de la fenêtre
Options fournisseurs Divers mode de paiements
Escomptes sur achats
Visualiser l'écriture comptable dans la fenêtre Bon de commande par courriel
Prochain # chèque à utiliser
Calculatrice intégrée
Impression en lots Remarque dans débours
Visualiser la liste de chèques
Tri des colonnes de rapport

TRUCS & ASTUCES – MODULE CLIENT

Facturation avec fiche de services
Afficher un message lors de la facturation

Sommaire taxe de ligne pour corriger la taxe
Imprimer et traiter

Gestion des acomptes clients
État de comptes par courriel
Modification du courriel pour les états de comptes
Code de taxe nouveau client par défaut
Traitement des chèques NSF
Traitement note de crédit
Remboursement d'un client au crédit
Intérêts sur état de comptes
Même facture, bulletin de vente ou soumission pour plusieurs clients
Sous-total facture de vente
Impression 2 copies de factures
Création vendeur
Rapport par vendeur
Tri des transactions
Bordereau de dépôt
Numérotation bordereau de dépôt par défaut
Onglet Produits et charges dans rapprochement bancaire

TRUCS & ASTUCES – OPÉRATION BANCAIRE

Tri des transactions
Bordereau de dépôt
Numérotation bordereau de dépôt par défaut
Onglet Produits et charges dans rapprochement bancaire

Accréditations et partenaires

Accréditations :

- Doussou Formation est autorisée et accréditée auprès du Regroupement des Achats en Perfectionnement (RAP) du Centre de services partagés du gouvernement du Québec.



- Doussou Formation est un centre de formation (technologies de l'information, gestion de projets, capital humain, comptabilité) agréé par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) du Québec. | Numéro de certificat : 0059980 |



Partenaires :

- ENI | Solutions E-learning



ENI est un expert de la formation en informatique depuis plus de 35 ans.

L'entreprise combine quatre disciplines qui fonctionnent en synergie : un centre de formation en informatique, une école d'informatique, des formations e-learning et un éditeur de contenus en informatique. Avec des références dans tous les secteurs d'activité et une présence internationale, ENI est un partenaire de choix pour Doussou Formation.