

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](#)

Formation HubSpot : Maîtriser la gestion de la relation client (Débutant)

Module 1 – Comprendre la logique d'un CRM moderne

- Rôle d'un CRM dans une organisation : objectifs, bénéfices, limites
- Différences : CRM vs marketing automation vs outils de vente
- Vue d'ensemble de HubSpot (CRM, Marketing, Sales, Service) et cas d'usage
- Bonnes pratiques : adoption, qualité des données, discipline de suivi

Module 2 – Prendre en main l'environnement HubSpot

- Découverte de l'interface : navigation, menus, vues, recherche
- Paramètres essentiels : profil, entreprise, préférences, unités
- Gestion des utilisateurs : rôles, accès, sécurité (principes)
- Organisation du travail : tableaux, raccourcis, méthode de démarrage

Module 3 – Structurer sa base de données clients

- Créer et gérer : contacts, entreprises, associations (liens)
- Comprendre les propriétés : standards, personnalisées, types de champs
- Importer et nettoyer des données : formats, doublons, règles de cohérence
- Segmenter efficacement : filtres, vues et listes (logique de ciblage)

Module 4 – Centraliser les interactions et le suivi client

- Journal d'activités : notes, emails, appels, réunions (traçabilité)
- Création et gestion de tâches : priorités, rappels, organisation
- Gestion de l'historique : recherche, tri, informations utiles

- Routine quotidienne : méthode pour ne rien oublier (process simple)

Module 5 – Collecter des prospects efficacement

- Principes de conversion : visiteur → prospect → contact (parcours)
- Création de formulaires : champs, validation, messages, bonnes pratiques
- Intégration sur un site : suivi, insertion, cohérence des données
- Pages de conversion : structure, appel à l'action, conformité (principes)

Module 6 – Communiquer avec sa base de contacts

- Préparer une campagne : objectif, audience, message, calendrier
- Créer un email : contenu, objet, personnalisation, segmentation
- Bonnes pratiques : délivrabilité, consentement, fréquence, qualité
- Analyse : ouvertures, clics, performance et pistes d'amélioration

Module 7 – Automatiser les actions simples

- Comprendre l'automatisation : déclencheurs, conditions, actions
- Automatisations de base : notifications, attribution, suivi, relances
- Structurer un mini-parcours : après formulaire / après interaction
- Bonnes pratiques : éviter la sur-automatisation, tests et contrôles

Module 8 – Organiser le support et le suivi des demandes

- Structurer le traitement des demandes : logique de suivi et priorités
- Centraliser les échanges : traçabilité, collaboration interne (principes)
- Organisation : catégories, statuts, niveaux d'urgence
- Amélioration continue : standardiser les réponses et réduire les délais

Module 9 – Mesurer et piloter son activité

- Définir des KPI utiles : acquisition, conversion, suivi, engagement
- Tableaux de bord : lecture, widgets, indicateurs essentiels
- Interpréter les résultats : tendances, anomalies, actions correctives
- Plan d'amélioration : ajuster les messages, les segments et les processus

Formation 3CX complète pour

entreprises | Voip

Module 1 : Fondamentaux des réseaux et télécommunications

- Comprendre l'évolution du RTC et des systèmes téléphoniques d'entreprise.
 - Identifier les composants essentiels : PABX, postes analogiques, terminaux IP.
 - Revoir les bases des réseaux TCP/IP : adressage IP, DNS, DHCP, routage.
 - Expliquer le rôle du NAT, des VLAN et de la QoS pour la voix sur IP.
 - Visualiser l'architecture type d'un réseau d'entreprise moderne.
-

Module 2 : Principes et enjeux de la téléphonie sur IP (ToIP)

- Découvrir les concepts clés et le vocabulaire de la téléphonie sur IP.
 - Comprendre la convergence voix/données et les bénéfices pour l'entreprise.
 - Intégrer une solution ToIP dans l'infrastructure informatique existante.
 - Interconnecter la ToIP avec les réseaux classiques (RTC) via trunks SIP et passerelles.
 - Explorer les fonctionnalités avancées offertes aux utilisateurs et les principaux acteurs du marché.
-

Module 3 : Analyse des messages SIP (initiation)

- Présentation du protocole SIP et de ses usages
 - Structure d'un message SIP
 - Principales méthodes : INVITE, ACK, BYE, CANCEL, REGISTER...
 - Codes de réponse (1xx, 2xx, 3xx, 4xx, 5xx)
 - Call flow : déroulement d'un appel SIP
 - Analyse avec Wireshark ou capture 3CX
 - Identifier les problèmes courants : no audio, one-way audio, erreurs SIP
-

Module 4 : Introduction à 3CX et architecture

- Présentation générale de 3CX
- Architecture : serveur, clients, trunks, flux RTP
- Modes de déploiement : cloud, serveur local, mini-serveur
- Gestion des licences et versions
- Ports utilisés, contraintes réseau et firewall checker
- Interface d'administration : vue d'ensemble

Module 5 : Installation et configuration initiale

- Prérequis techniques (Windows, Linux, Cloud)
- Installation pas à pas
- Assistant de configuration (Setup Wizard)
- Configuration du FQDN et du certificat SSL
- Paramètres réseau et NAT
- Sauvegardes et mises à jour

Module 6 : Gestion des extensions, utilisateurs et téléphones

- Création des extensions et gestion des utilisateurs
- Auto-provisioning et Plug & Play
- Configuration des téléphones IP (Yealink, Fanvil, SNOM...)
- Groupes, droits et profils utilisateur
- Messagerie vocale et renvois d'appel

Module 7 : Routage d'appels, SIP Trunks et scénarios opérationnels

- Configuration des trunks SIP
- Règles entrantes et règles sortantes
- Numéros directs (SDA)
- Files d'attente et stratégies de distribution
- Groupes d'appels, renvois et transferts
- IVR : conception et mise en place d'un serveur vocal interactif
- Horaires d'ouverture et modes jour/nuit
- Gestion des enregistrements et conformité

Module 8 : Fonctionnalités avancées et intégrations

- Rapports et statistiques d'appels
- Intégration CRM (Salesforce, HubSpot, Zoho, Pipedrive...)
- Webclient, application desktop et mobile
- Chat interne et Live Chat Website
- Webmeeting et communication unifiée

Module 9 : Sécurité, dépannage et analyse SIP dans 3CX

- Paramètres de sécurité : anti-hacking, blacklist, restrictions IP
 - Analyse des logs et flux SIP dans 3CX
 - Diagnostic des problèmes courants
 - Problèmes d'enregistrement, d'audio, de NAT
 - Méthodologie de support et dépannage VoIP
-

Module 10 : Atelier pratique – Mise en œuvre complète

- Construction d'un mini-système 3CX opérationnel
 - Création d'extensions et tests d'appels
 - Configuration d'un trunk SIP (simulateur ou opérateur)
 - Création d'un IVR simplifié
 - Scénarios d'appels : interne, externe, renvoi, file d'attente
 - Analyse en direct d'un message SIP capturé
-

Formation PipeDrive : Optimisez votre gestion des ventes et automatisez vos processus

1. Introduction à PipeDrive

- Présentation et avantages de PipeDrive
- Comparaison avec d'autres CRM
- Découverte de l'interface et navigation

2. Paramétrage et personnalisation

- Configuration du compte et des paramètres
- Création et personnalisation des pipelines de vente
- Gestion des étapes du pipeline
- Paramètres des notifications et automatisations

3. Gestion des prospects et des opportunités

- Ajout et qualification des leads
- Création et suivi des opportunités
- Utilisation des filtres et étiquettes

- Gestion des interactions avec les clients

4. Automatisation et collaboration

- Automatisations pour optimiser le suivi des ventes
- Intégration avec des outils tiers (email, calendrier,...)
- Gestion des tâches et actions à réaliser
- Utilisation des rapports et tableaux de bord

5. Exercices pratiques et questions/réponses

- Scénarios concrets : gestion d'une opportunité de vente
- Personnalisation d'un pipeline adapté à l'entreprise
- Bonnes pratiques et astuces pour une utilisation efficace
- Session de questions/réponses avec le formateur

Introduction aux frameworks PHP : Développer plus rapidement

PHP est un langage de programmation côté serveur largement utilisé pour le développement d'applications web. Cependant, la gestion de projets complexes peut devenir fastidieuse sans une structure claire. C'est là qu'interviennent les **frameworks PHP** : des outils puissants qui organisent le code, accélèrent le développement et améliorent la maintenabilité des applications.

Dans cet article, nous explorerons en détail plusieurs frameworks PHP et micro-frameworks populaires, leurs caractéristiques, et leurs avantages pour vous aider à choisir celui qui convient le mieux à vos besoins. Nous vous offrons des formations pour chacun des Framework présent dans cet article.

Pourquoi utiliser un framework PHP ?

Les frameworks PHP ne se contentent pas de simplifier le développement ; ils offrent aussi des outils intégrés pour résoudre des problèmes récurrents et se concentrer sur la logique métier de votre application. Voici quelques avantages :

- **Automatisation des tâches courantes** : Gestion des routes, sécurité, requêtes SQL, validation des données, et plus encore.
- **Sécurité accrue** : Les frameworks intègrent des protections contre les vulnérabilités courantes telles que les injections SQL, les attaques XSS et CSRF.
- **Communauté active** : Avec des milliers de développeurs, les frameworks

offrent une documentation riche et des ressources pour apprendre rapidement.

- **Meilleure organisation grâce au modèle MVC** : La plupart des frameworks PHP suivent l'architecture MVC (Modèle-Vue-Contrôleur), qui rend le code plus lisible, plus facile à maintenir et tester et plus évolutif pour des projets complexes.
- **Facilite le travail en équipe** : Les frameworks assurent une structure commune au code, ce qui facilite la collaboration au sein des équipes.
- **Performances optimisées** : Certains frameworks comme Phalcon sont spécialement conçus pour offrir des performances élevées en consommant moins de ressources. Même les frameworks généralistes incluent souvent des outils pour optimiser le caching, la gestion des sessions et la compression de ressources.

Frameworks PHP

1. Laravel

Formation Laravel

Laravel est sans doute le framework PHP le plus populaire aujourd'hui. Il propose un écosystème complet avec des outils comme **Artisan** pour les commandes en ligne, **Eloquent** pour l'ORM, et **Blade** pour le templating.

- **Avantages** :
 - Facilité d'apprentissage : Syntaxe élégante, excellente documentation, et outils puissants comme Artisan CLI.
 - Écosystème complet : Laravel Forge, Envoyer, Vapor, et Eloquent ORM.
 - Support natif pour les tests unitaires.
 - Communauté massive : Une abondance de ressources, extensions, et forums pour les développeurs.
- **Cas d'utilisation** : Développement d'APIs, applications SaaS, sites web complexes avec des interactions dynamiques.

2. Symfony

Formation Symfony: Initiation

Symfony est un framework professionnel connu pour sa robustesse et sa modularité. De nombreux frameworks, dont Laravel, utilisent des composants Symfony.

- **Avantages** :
 - Modularité : Capacité à utiliser uniquement les composants nécessaires, ou le framework complet.
 - Adoption industrielle : Utilisé par des entreprises pour des

- applications complexes et de grande envergure.
- Base solide : De nombreux autres frameworks (comme Laravel) utilisent des composants Symfony.
- **Cas d'utilisation** : Applications web évolutives, projets nécessitant une flexibilité maximale.

3. Yii Framework

Formation Yii Framework

Yii, qui signifie « Yes It Is! », est un framework PHP open source conçu pour développer des applications de grande envergure. Il est particulièrement adapté aux projets complexes nécessitant des performances élevées. Grâce à son générateur de code intégré, **Gii**, Yii permet de gagner un temps précieux dans la création des modèles, des contrôleurs et des vues.

- **Avantages** :
 - Générateur de code (Gii) puissant pour accélérer le développement et générer du code pour des modèles, des contrôleurs, et des vues.
 - Support natif des requêtes AJAX.
 - Intégration facile de bibliothèques tierces.
 - Idéal pour les projets d'entreprise.
 - Sécurité intégrée : Yii intègre des fonctionnalités de sécurité robustes.
- **Cas d'utilisation** : Applications d'entreprise, plateformes e-commerce, systèmes CRM.

4. Phalcon

Formation Phalcon PHP Framework : Initiation

Phalcon est un framework PHP unique car il est écrit en langage **C** et fonctionne sous forme d'extension PHP. Cela lui confère des performances exceptionnelles en termes de vitesse et de consommation de ressources.

- **Avantages** :
 - Performance exceptionnelle : Temps de réponse rapide grâce à son architecture bas niveau.
 - Faible utilisation de mémoire.
 - Fonctionnalités robustes telles que l'ORM, le système de cache et le moteur de modèles.
 - Microservices et modularité : Phalcon offre une architecture modulaire qui permet de développer des **microservices** et des **applications modulaires**.
- **Cas d'utilisation** : Applications à haute performance nécessitant une

faible latence, APIs critiques.

5. Zend Framework (Laminas)

Formation Zend Framework 2 et 3 : Initiation

Désormais connu sous le nom de **Laminas**, Zend Framework est un choix solide pour les projets nécessitant une flexibilité maximale. Sa nature modulaire permet aux développeurs d'utiliser uniquement les composants dont ils ont besoin.

- **Avantages :**
 - Architecture orientée services.
 - Extensibilité et flexibilité grâce à une conception modulaire. Les composants peuvent être utilisés indépendamment via Composer. Zend offre une liberté totale dans la manière de structurer vos projets.
 - Support pour des normes comme PSR-7 pour les middlewares HTTP.
- **Cas d'utilisation :** Projets complexes nécessitant des fonctionnalités personnalisées ou des intégrations spécifiques.

6. CakePHP

Formation CakePHP

CakePHP est l'un des frameworks PHP les plus anciens mais reste pertinent grâce à son approche **Convention over Configuration**. Il simplifie les tâches répétitives et réduit la complexité des configurations.

- **Avantages :**
 - Validation des données intégrée. CakePHP offre un système de validation puissant pour les données des formulaires.
 - Générateur de code pour démarrer rapidement. CakePHP inclut des outils pour générer rapidement des modèles, des contrôleurs et des vues, ce qui accélère le développement.
 - Communauté active avec une riche collection de plugins.
 - Rétrocompatibilité : Une attention particulière est accordée à la compatibilité entre les versions. Les migrations entre les différentes versions de CakePHP sont généralement simples, ce qui facilite la mise à jour des projets existants.
- **Cas d'utilisation :** Projets rapides nécessitant une mise en œuvre simple, solutions internes pour les petites entreprises.

Micro-Frameworks PHP : Simplicité et rapidité

1. Slim

[Formation Framework Slim](#)

Slim est un micro-framework minimaliste pour les développeurs qui recherchent une solution légère pour créer des **APIs** ou des applications simples.

- **Avantages :**
 - Léger et performant : Idéal pour des projets où la simplicité et la vitesse sont essentielles.
 - Facilité d'intégration : Peut être combiné avec d'autres bibliothèques ou composants pour étendre ses fonctionnalités.
 - Communauté croissante : De plus en plus utilisé pour des applications backend et des APIs.
- **Cas d'utilisation :** APIs RESTful, applications microservices.

2. Silex

[Formation Framework Silex](#)

Conçu par les créateurs de Symfony, Silex utilise ses composants tout en gardant une architecture simplifiée.

- **Avantages :**
 - Basé sur des composants éprouvés.
 - Parfait pour les prototypes ou les applications simples.
- **Cas d'utilisation :** Développement rapide d'applications web ou de services légers.

3. Lumen

[Formation Framework Lumen](#)

Lumen, conçu par l'équipe Laravel, est un micro-framework spécialisé pour les **APIs performantes**. Il conserve les bases de Laravel tout en étant plus rapide et léger.

- **Avantages :**
 - Basé sur Laravel, donc facile à migrer vers Laravel.
 - Idéal pour les performances grâce à une empreinte mémoire réduite.
- **Cas d'utilisation :** Microservices, backends pour applications mobiles.

Comparaison des frameworks PHP

Voici un tableau comparatif détaillé pour vous aider à choisir :

Framework	Points forts	Cas d'utilisation idéal
Yii	Performance, générateur de code	Projets d'entreprise complexes
Phalcon	Vitesse, faible consommation de mémoire	Applications critiques
Zend/Laminas	Modulaire, robuste	Projets personnalisés complexes
CakePHP	Simplicité, démarrage rapide	Projets légers
Laravel	Moderne, riche en outils	Applications SaaS, APIs complexes
Symfony	Extensible, modulaire	Projets sur mesure
Slim	Minimaliste, rapide	APIs RESTful
Silex	Basé sur Symfony	Prototypes, applications légères
Lumen	Performant, basé sur Laravel	Microservices, APIs performantes

Les frameworks PHP sont des outils incontournables pour organiser vos projets et améliorer leur qualité. Le choix du framework dépendra de vos besoins : performance, flexibilité, ou rapidité. Prenez le temps d'évaluer vos exigences avant de vous lancer.

Politique de Protection des Données Personnelles

1. Introduction

Doussou Formation est déterminée à protéger les données personnelles de ses clients, employés, et autres parties prenantes. Cette politique de gestion des données personnelles explique comment nous collectons, utilisons, conservons et protégeons ces informations, conformément aux lois applicables (RGPD, Loi 25, etc.).

2. Collecte de Données Personnelles

Nous recueillons des données personnelles uniquement dans le cadre de nos activités commerciales légitimes et conformément à la législation en vigueur. Les informations collectées peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Nom, prénom et coordonnées de contact
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Informations fournies dans le cadre d'une demande de formation, d'un devis ou d'un formulaire de contact

3. Base Légale et Consentement

La collecte et le traitement des données personnelles reposent sur :

- Le consentement explicite de la personne concernée (ex. formulaire de contact, inscription)
- L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles
- Notre intérêt légitime à améliorer nos services et assurer notre fonctionnement
- Le respect de nos obligations légales

La personne concernée peut retirer son consentement à tout moment.

4. Utilisation des Données Personnelles

Les données personnelles sont utilisées pour les objectifs suivants :

- Fourniture de nos produits et services
- Communication avec nos clients
- Réponse aux demandes de renseignements
- Gestion des inscriptions et suivi administratif des formations
- Amélioration de nos produits et services
- Marketing et promotions, avec le consentement préalable de la personne concernée
- Respect de nos obligations légales et réglementaires

5. Conservation des Données Personnelles

Nous conservons les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en conformité avec les lois applicables. À titre indicatif :

- Données clients : pendant la durée de la relation commerciale
- Données de prospection : jusqu'à la fin de la relation ou du consentement
- Obligations légales (comptabilité, fiscalité) : selon la durée prévue par la loi

Une fois ces données devenues inutiles, elles sont supprimées ou anonymisées de manière sécurisée.

6. Sécurité des Données Personnelles

Nous mettons en place des mesures de sécurité adéquates pour protéger les

données personnelles contre tout accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction. Ces mesures comprennent la gestion des accès, la protection par mot de passe, la cryptographie, des sauvegardes sécurisées et la formation du personnel.

7. Partage des Données Personnelles

Les données personnelles ne sont partagées avec des tiers que lorsque cela est nécessaire pour fournir nos produits et services, ou lorsque la loi l'exige. Il peut s'agir de :

- Prestataires techniques (hébergement, messagerie, CRM, outils de paiement, plateformes de formation)
- Partenaires ou sous-traitants contractualisés
- Autorités légales ou réglementaires si requis par la loi

Nous demandons à nos partenaires de respecter les mêmes normes de protection des données que nous et d'assurer leur confidentialité.

8. Droits des Personnes Concernées

Les personnes dont les données personnelles sont collectées disposent de certains droits, tels que :

- Le droit d'accéder à leurs données
- Le droit de les rectifier
- Le droit de les supprimer (droit à l'oubli)
- Le droit de s'opposer au traitement
- Le droit de limiter le traitement
- Le droit de demander la portabilité des données
- Le droit de retirer leur consentement à tout moment

Pour exercer ces droits, veuillez nous contacter à info@doussou-formation.com.

9. Cookies et Technologies de Suivi

Notre site peut utiliser des cookies ou technologies similaires pour améliorer l'expérience utilisateur, analyser la fréquentation du site ou personnaliser le contenu. Vous pouvez accepter ou refuser l'utilisation des cookies via les paramètres de votre navigateur ou une bannière de consentement.

10. Transferts de Données à l'International

Si des données sont transférées en dehors du Canada ou de l'Union européenne, nous nous assurons que le pays destinataire offre un niveau de protection adéquat ou que des garanties appropriées (clauses contractuelles types, certifications, etc.) sont mises en place.

11. Mise à Jour de la Politique de Protection des Données Personnelles

Nous pouvons mettre à jour cette politique périodiquement pour refléter les changements dans nos pratiques de collecte et de gestion des données ou dans la législation. Les versions mises à jour seront publiées sur notre site web avec une date de révision.

12. Contact

Pour toute question ou préoccupation concernant notre politique de protection des données personnelles, ou pour exercer vos droits, veuillez nous contacter à :

info@doussou-formation.com

(Adresse postale de l'entreprise, si applicable)

Formation pour OBNL



Nos formations appréciées par les OBNL



- Comptabilité
- États financiers
- Avec Quickbooks
- En OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Comptabilité
- États financiers
- Sage 50 (simple comptable)
- En OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Recrutement
- Mobilisation
- Rétention
- OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Temps
- Gestion
- Priorité
- OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Excel
- Tableau
- Fonctions
- Croisé dynamique
- [\[Détails\]](#)



- G Suite
- Collaboration
- Sheets
- OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Mailchimp
- Marketing
- Emailing
- OBNL
- [\[Détails\]](#)



- Facebook
- Marketing
- Réseaux sociaux
- OBNL
- [\[Détails\]](#)

Les OBNLs travaillent sans relâche pour plusieurs causes aidant les communautés. Doussou Formation aborde ses opérations avec le même état d'esprit. Nous croyons en nos équipes, nous voulons créer une différence auprès des gens qui suivent des cours avec nous et nous voulons constamment être plus efficaces. En ce sens, nous comprenons la mission des OBNLs et nous avons collaboré avec plusieurs d'entre elles par le passé.

Afin de vous aider à assister les communautés, nous offrons un soutien indirect en appliquant un rabais de 15 % sur toutes nos formations suivies par un organisme à but non lucratif.

Doussou Formation représente la première étape pour former vos employés et rendre votre organisation efficiente. Aidez plus, aidez mieux, en suivant l'une de nos nombreuses formations engageantes.

Formations OBNL

Capital humain et service client

Gestion des ressources humaines en période de crise

Gérer un employé difficile / Reconnu par Emploi-Québec

Gérer les conflits en milieu de travail / Reconnu par Emploi-Québec

Comment intervenir efficacement dans un monde post-COVID

Agir adéquatement dans les situations à risque d'agressivité ou d'agressions

Attirer et retenir les meilleurs employés

Gérer son temps et ses priorités

Gérer un client difficile

Cours de français

Vulgarisation et adaptation de texte spécialisé

Révision linguistique

L'art de la rédaction

Corriger et enrichir ses textes avec Antidote

Améliorer son français écrit

Gestion de projet et efficacité

GIT: Rédiger une documentation technique

Confluence: Optimiser la collaboration dans votre entreprise

Trello: Outil de gestion de projet

Les préceptes de la gestion de projet

Facebook Manager et outil statistique

E-Marketing et E-Mailing (Infolettre)

CRM vTiger: Gestion de la relation client

Formation Avancée : Gérer LinkedIn pour professionnel

Prise en main de MailChimp

Prise en main d'Instagram

WordPress et création de site web

Créer un thème WordPress et référencement

WordPress: Optimiser son référencement

Formation WordPress personnalisée

WordPress: Votre site web avec le thème DIVI

WordPress: Créer un site web ou un blog

Acrobat Pro

PDF Expert: Création de document et signature numérique

Formulaire et signature numérique

Création de documents PDS

Accessibilité

Suite Office

Maîtriser les macros et initiation à la programmation

Excel: Perfectionnement

Excel: Les fondamentaux

[Excel: La plus complète](#)

Microsoft Powerpoint

Microsoft Publisher

Pour nous transmettre une demande: Téléphone: 438-869-8543 / 514 817 1932

Par courriel: info@doussou-formation.com

Formation Trello : gérer votre projet

Trello, outil de gestion de projet en ligne

Présentation générale de Trello

Inscription à Trello

Comprendre l'interface de Trello

Comprendre le travail collaboratif avec Trello

Prise en main de Trello

Interface : boards, colonnes, cards

Les fonctionnalités de base

- Glisser/déposer pour les cards
- Les checklists
- Joindre des documents dans une carte
- Manipuler un card
- Inviter des collaborateurs
- Citer des collaborateurs
- Personnaliser les boards
- Atelier: Gérer un projet avec Trello

Présenter les modèles de tableau et de cartes Trello

- Équipe Commerciale CRM
- Gestion des demandes
- Sprints d'équipe
- Atelier: Utiliser Trello comme un CRM

Automatiser les tâches avec Butler

- Créer des règles
- Ajouter boutons de carte
- Ajouter boutons de tableau
- Ajouter des commandes de calendrier
- Ajouter des commandes de date limite
- Atelier: automatiser quelques tâches courantes

Astuces Trello

- Faire des liens entre différents éléments de Trello (Tableaux/ Listes/ Cartes)
- Créer des cartes à partir d'emails.
- Comptabiliser le temps passé par projet
- Générer des rapports de suivi
- Intégration des extensions (Power Up)
- Collaborer avec Trello