FORMATION CRM

Stratégie CRM & Lead Management

Cadrage stratégique, cycle de vie du lead, scoring et alignement marketing/sales

Version n°1 du 01 mars 2026.
Durée de validité : 1 an renouvelable

Durée	Tarif	Effectif
½ journée (3h30)	750€HT / groupe	1 à 8 participants
Modalité	**Formateur**	**Accessibilité**
Présentiel ou distanciel synchrone	hibiki Consultant expert	Accessible aux personnes en situation de handicap Contactez-nous pour adapter les modalités.

PUBLIC VISÉ

- Dirigeants
- Directeurs commerciaux
- Directeurs marketing
- Responsables CRM
- Chefs de projet souhaitant structurer leur stratégie CRM et leur gestion des leads

PRÉREQUIS

Absence de prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir une vision CRM alignée avec la stratégie d'entreprise
- Comprendre le cycle de vie du lead et les étapes clés de qualification (MQL, SQL, SAL)
- Concevoir un modèle de lead scoring adapté à son activité
- Structurer le processus de handoff marketing/ventes et le SLA associé
- Élaborer une feuille de route CRM réaliste et priorisée

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés par des démonstrations en direct

Ateliers pratiques sur la plateforme (cas concrets ou données du participant)

Échanges et retours d'expérience entre participants

Support de formation remis à chaque participant

TARIFS

Tous nos tarifs sont indiqués en euros HT. Un devis personnalisé peut être établi sur demande.
Le tarif de cette formation est de 750 € HT par session.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le règlement s'effectue par virement bancaire à réception de la facture émise à l'issue de la formation. Un acompte de 30 % peut être demandé à la signature de la convention de formation.

DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est estimé **entre 1 et 2 semaines** selon la nature de la formation, les disponibilités et le mode de financement retenu.
Le délai d'accès (Rétractation) est porté à 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ». Pour du présentiel, le délai d'accès (Rétractation) 10 jours selon l'article L.6353-5 du Code du Travail.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée. Le DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) du client s'applique à la formation.
En fonction des demandes, nous mettrons tout en œuvre pour nous tourner vers les partenaires spécialisés.

Référent Handicap : Quentin Benoliel - quentin.benoliel@junto.fr

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique en début de formation (tour de table, questionnaire de positionnement)
- Évaluation formative tout au long de la formation (ateliers pratiques, mises en situation)
- Évaluation sommative en fin de formation (QCM de validation des acquis)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Junto SAS - SIRET 82312863200028 - 20 rue Saint-Fiacre, 75002 Paris - Tél : 01 76 42 08 04 - contact@junto.fr - www.junto.fr - Capital : 150 000 €
- NDA : 11757699675 auprès de la Préfecture de la région Ile de France. Ce n° d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (Art L.6352-12 du CDT)

MOYENS D'ENCADREMENT

Profil du formateur	Consultant(e) senior en stratégie CRM et lead management, avec une expertise multi-plateformes et une vision transverse (marketing, ventes, service client).
Expérience	7 ans minimum d'expérience en cadrage de projets CRM, structuration de processus lead-to-revenue et accompagnement de la conduite du changement. Interventions auprès de PME et ETI.
Compétences techniques	Expertise en stratégie CRM, lead scoring, cycle de vie du lead, SLA marketing/ventes, conduite du changement et analyse ROI. Connaissance approfondie des principales plateformes du marché (HubSpot, Salesforce, etc.).
Compétences distanciel	Maîtrise des outils de visioconférence (Zoom, Teams, Google Meet), partage d'écran interactif, animation à distance, gestion de breakout rooms pour les ateliers pratiques.
Contact formateur	Le formateur est joignable par email à **formation@junto.fr** avant, pendant et après la formation. • Pendant la formation : disponible en continu. • Après la formation : disponible par email du lundi au vendredi, 9h–18h, pendant 30 jours pour les questions de mise en pratique.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Module	Titre de la séquence	Contenu	Modes pédagogiques
MODULE 1 Matin 1h	**Vision CRM et cadrage stratégique**	✓ Le CRM comme levier de performance : au-delà de l'outil ✓ Définition de la vision CRM : objectifs business, parcours client, indicateurs ✓ Cartographie des parties prenantes et sponsors ✓ Panorama des solutions CRM (HubSpot, Salesforce, Dynamics, Odoo, etc.) et critères de choix ✓ Facteurs d'échec et leviers d'adoption : conduite du changement	Exposé interactif Échange collectif Synchrone
MODULE 2 Matin 1h	**Cycle de vie du lead et scoring**	✓ Définitions : lead, MQL, SQL, SAL, opportunité, client ✓ Modélisation du cycle de vie adapté à son contexte ✓ Lead scoring : score comportemental vs score démographique ✓ Grading et fit : évaluer l'adéquation du profil ✓ Score négatif et dégradation temporelle (score decay) ✓ Atelier pratique : construction d'un modèle de scoring	Exposé interactif Exercice pratique / applicatif Synchrone

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Module	Titre de la séquence	Contenu	Modes pédagogiques
MODULE 3 Matin 1h	**Alignement marketing/sales et pilotage**	✓ SLA (Service Level Agreement) marketing/ ventes : engagements réciproques ✓ Processus de handoff : timing, notification, assignation ✓ Gestion des leads rejetés et recyclage ✓ KPIs du lead management : taux de conversion, vélocité, coût par lead ✓ Construction d'une roadmap CRM en phases (quick wins, structurant, optimisation)	Atelier collaboratif Étude de cas Synchrone
	Synthèse et plan d'action	✓ Récapitulatif des acquis ✓ Ébauche de feuille de route personnalisée ✓ Prochaines étapes concrètes	Échange collectif Synchrone

CONTACT & INSCRIPTION

Junto — Agence Paid Media
Organisme de formation — Déclaration d'activité en cours

✉ **formation@junto.fr**

La prise de rendez-vous pour procéder à l'inscription s'effectue via le formulaire disponible sur la page Formation sur **junto.fr/formations**