

FORMATION CRM

Stratégie CRM & Lead Management

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

Durée

½ journée (3h30)

Tarif

750€^{HT} / groupe

Effectif

1 à 8 participants

Modalité

**Présentiel ou
distanciel synchrone**

Formateur



Consultant expert

Accessibilité

**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

PRÉREQUIS

Absence de pré-requis.

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.

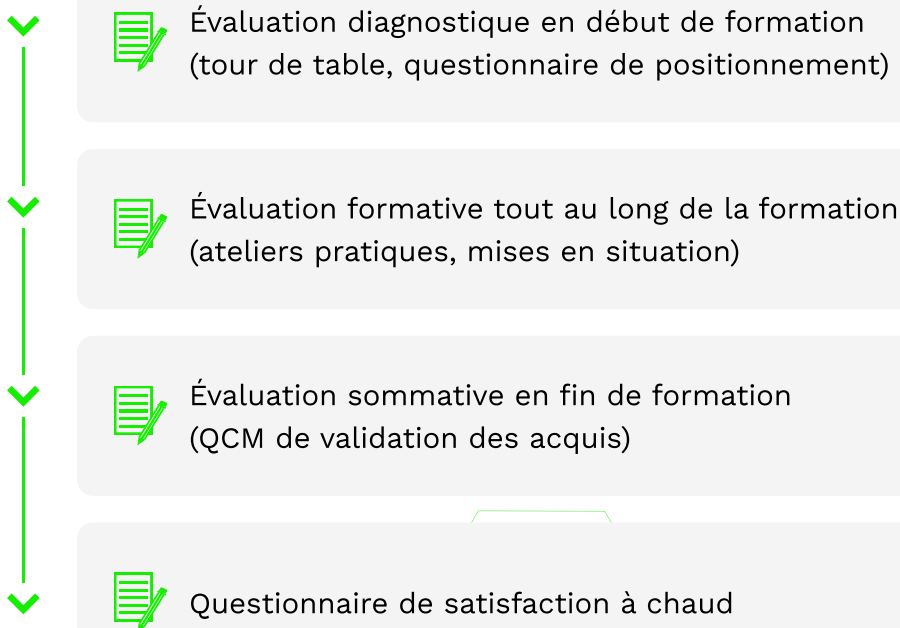
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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 mettons tout en œuvre pour nous tourner vers les partenaires spécialisés.

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION



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 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 1 Vision CRM et cadrage stratégique **50 min**

Modes pédagogiques : Exposé interactif Échange collectif Synchrone

- ✓ 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

MODULE 2 Cycle de vie du lead et scoring **60 min**

Modes pédagogiques : Exposé interactif Exercice pratique / applicatif Synchrone

- ✓ 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

PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 3 Alignement marketing/sales et pilotage **50 min**

Modes pédagogiques : Atelier collaboratif Étude de cas Synchrone

- ✓ 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)

SYNTHÈSE ET PLAN D'ACTION **30 min**

Modes pédagogiques : Échange collectif Synchrone

- ✓ Récapitulatif des acquis
- ✓ Ébauche de feuille de route personnalisée
- ✓ Prochaines étapes concrètes



CONTACT & INSCRIPTION

hibiki — Agence Marketing Automation & CRM
Organisme de formation — Déclaration d'activité en cours

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