PROGRAMME DE FORMATION · MARKETING · CRM

À distance, en classe virtuelle

Maîtriser son CRM avec Microsoft Dynamics 365

Réf MM-PROG-MKG-1-010-21H · v1.0 · Novembre 2026

21h	3 jours	5	1 785 €
VOLUME HORAIRE	DURÉE	MODULES	HT PAR PARTICIPANT

Prise en main ou exploitation avancée de Dynamics 365 pour piloter sa relation client.

À L'ISSUE, VOUS SAUREZ

1. Maîtriser l'interface et la navigation dans Microsoft Dynamics 365
2. Gérer ses contacts, comptes et opportunités commerciales
3. Construire et exploiter des vues, des tableaux de bord et des rapports
4. Automatiser des processus avec les workflows Microsoft Dynamics 365
5. Connecter Dynamics 365 à d'autres outils Microsoft (Outlook, Teams, Power Automate)

POUR QUI

Dirigeants, responsables commerciaux et marketing, utilisateurs de Microsoft Dynamics 365. Débutant à intermédiaire sur Dynamics 365, à l'aise avec l'environnement Microsoft.

AVANT DE COMMENCER

Maîtrise de l'environnement informatique courant, idéalement de la suite Microsoft 365

Poste de travail avec accès à Microsoft Dynamics (licence active 365)

Disposer d'une base CRM ou de données à intégrer pendant la formation

APERÇU DU PARCOURS

MODULES 1 ET 2

Prise en main de Microsoft Dynamics 365 · Gestion commerciale et pipeline sous Dynamics

Interface, navigation, environnements et apps · Opportunités, devis, commandes

MODULES 3 ET 4

Vues, tableaux de bord et rapports Dynamics · Automatisation et workflows Dynamics

Construction de vues filtrées · Règles métier et processus

MODULE 5

Intégration à l'écosystème Microsoft et gouvernance

Connexion à l'écosystème Microsoft : Outlook, Teams, SharePoint

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports
- Démonstrations
- Ateliers pratiques sur Dynamics 365
- Exercices pratiques en continu

PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 1 · 4H

Prise en main de Microsoft Dynamics 365

Interface, navigation, environnements et apps · Contacts, comptes et hiérarchies · Personnalisation utilisateur

MODULE 2 · 5H

Gestion commerciale et pipeline sous Dynamics

Opportunités, devis, commandes · Pipeline et prévisions · Activités, tâches et rendez-vous

MODULE 3 · 4H

Vues, tableaux de bord et rapports Dynamics

Construction de vues filtrées · Création de tableaux de bord interactifs · Reporting et exports

MODULE 4 · 4H

Automatisation et workflows Dynamics

Règles métier et processus · Workflows et flux Power Automate · Notifications et alertes

MODULE 5 · 4H

Intégration à l'écosystème Microsoft et gouvernance

Connexion à l'écosystème Microsoft : Outlook, Teams, SharePoint · Bonnes pratiques d'administration · Plan d'action et restitution finale

ÉVALUATION · SATISFACTION

Avant

Positionnement initial en Microsoft Dynamics

Fin de formation

Projet final de configuration et d'exploitation Dynamics 365 · Livrable : environnement Dynamics 365 configuré (vues, tableaux de bord, workflow) sur un cas réel

Bilan

Auto-évaluation de fin de formation + Attestation de fin de formation Mediamed précisant les compétences acquises

À chaud

Questionnaire de satisfaction anonyme

PROFIL FORMATEUR

Formation animée par un formateur expert du domaine, sélectionné et suivi par Mediamed.

Informations pratiques

INSCRIPTION

Par mail à contact@media-med.fr ou via le formulaire en ligne sur www.media-med.fr

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sous réserve de places disponibles. Réponse sous 48 h ouvrées.

TARIF

1 785 € HT par participant
Financement OPCO ou direct

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : adaptations étudiées avec vous. Référent handicap : Olivier Virault · contact@media-med.fr · 09 54 05 52 44