OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

FORMATIONS AUX LOGICIELS

CRM et gestion de la relation client (Salesforce, Hubspot, Zoho)

Gérer la relation client via un CRM pour fidéliser, personnaliser les offres et suivre les préférences.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : gérer la relation client via un CRM pour fidéliser, personnaliser les offres et suivre les préférences.

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Confiserie, chocolaterie, biscuiterie ».

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Mise en place du CRM

- Intérêt d'un CRM pour une confiserie-chocolaterie
- Comparatif de Salesforce, HubSpot et Zoho
- Création des fiches clients : préférences, produits favoris, occasions
- Import des données existantes
- RGPD : consentement et durée de conservation

Module 2 — Exploitation et fidélisation

- Segmentation : particuliers, comités d'entreprise, entreprises
- Suivi des commandes de coffrets cadeaux
- Campagnes ciblées pour les fêtes
- Programme de fidélité
- Cas pratique : relance des clients entreprises avant Noël

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle

- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.