



## PROGRAMME DE FORMATION CONSULTANTE SALESFORCE

56 jours - 392 heures

### Objectifs de la formation :

- Acquérir des compétences fondamentales dans le paramétrage et l'administration avancée de la plateforme Salesforce
- Acquérir des compétences managériales
- Acquérir des savoirs être professionnels
- Acquérir une méthodologie de gestion de projet adaptée à l'environnement numérique

### Méthodologie pédagogique:

Apprentissage en blended learning en s'appuyant sur l'utilisation de la plateforme d'apprentissage en ligne TrailHead de Salesforce en parallèle des sessions de renfort en présentiel.

### Le métier :

#### Les missions consistent à :

- Analyser les besoins des directions métiers / directions informatiques et les traduire en processus CRM
- Conseiller, accompagner dans la conception et l'intégration de Salesforce en intégrant les besoins clients/utilisateurs
- Assurer un rôle de référent sur la solution Salesforce auprès des différents intervenants
- Participer au déploiement de Salesforce CRM (configuration, revue de design, fine-tuning, livraison, formations administrateurs & utilisateurs)
- Veiller à la bonne intégration fonctionnelle de la solution avec les autres modules du SI
- Accompagner le changement, la transformation digitale de l'entreprise (organisation, processus, développements spécifiques, interfaces)

## Les prérequis :

- A partir de Bac +2 minimum
- Etre mobile, dynamique et capable de s'adapter rapidement
- Avoir un bon niveau d'anglais
- Avoir une forte appétence pour le numérique et une volonté d'évoluer dans l'écosystème Salesforce
- Avoir passé au moins 20 badges techniques sur la plateforme Trailhead

## LE PROGRAMME

### MODULE 1

#### INTRODUCTION A SALESFORCE - 2 jours - blended learning

Introduction au secteur du digital, au cloud, à l'environnement et à la solution Salesforce <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Comprendre le secteur du numérique et les enjeux de la transformation digitale dans les entreprises</i></li><li>• <i>Découvrir l'écosystème Salesforce et le fonctionnement d'un projet d'implémentation de l'outil</i></li><li>• <i>Découvrir les fonctionnalités de base de l'outil</i></li><li>• <i>Introduction à la plateforme d'apprentissage à Trailhead</i></li></ul>	2 jours
--	---------

### MODULE 2

#### SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL, LEADERSHIP ET COMPÉTENCES MANAGÉRIALES - 3 JOURS

##### Le programme et les compétences visées

Leadership et assertivité <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Savoir clarifier ses priorités et ses objectifs professionnels au regard de ses ambitions</i></li><li>• <i>Identifier les ressorts du management ou du leadership</i></li><li>• <i>Maîtriser les fondamentaux du leadership professionnel et du management d'équipe</i></li><li>• <i>Être assertif dans sa communication</i></li></ul>	1 jour
---	--------

<p>Efficacité professionnelle et management de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etre capable de mobiliser des outils de promotion de ses réalisations</i></li> <li>• <i>Gérer les priorités et son efficacité personnelle</i></li> <li>• <i>Gérer les conflits grâce à la communication non violente</i></li> <li>• <i>Maîtriser sa présentation professionnelle</i></li> <li>• <i>Développer l'écoute active</i></li> <li>• <i>Acquérir des compétences en négociation</i></li> </ul>	1 jour
<p>Réseau et relations professionnelles dans un univers numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Professionaliser sa démarche réseau et maîtriser sa communication sur les réseaux sociaux</i></li> <li>• <i>Développer son sens politique au service de ses projets</i></li> <li>• <i>Comprendre les leviers des relations professionnelles F/H bienveillantes</i></li> </ul>	1 jour

### MODULE 3

#### ADMINISTRATION SALESFORCE - 15 JOURS - blended learning

1 certification Salesforce : ADX201

#### Le programme et les compétences visées

<p>ADX201 - L'essentiel de l'administration pour les nouveaux.elles administrateur.rice.s - blended learning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Personnaliser votre application avec lightning, notamment les présentations de page, les champs, les onglets et les processus commerciaux</i></li> <li>• <i>Apprendre comment les paramètres de sécurité créés dans Salesforce Classic fonctionnent avec lightning</i></li> <li>• <i>Conserver et importer des données propres avec lightning</i></li> <li>• <i>Utiliser les fonctionnalités lightning pour créer des rapports et des tableaux de bord de qualité</i></li> <li>• <i>Comprendre comment fonctionne le processus d'automatisation de workflow avec lightning</i></li> </ul>	5 jours présentiel + 5 jours distanciel
Préparation à la certification ADX201	4,5 jours
Passage de l'examen de certification ADX201	0,5 jours

## MODULE 4

### GESTION DE PROJET, CHANGEMENT ET AGILITÉ - 7 JOURS

#### Le programme et les compétences visées

Fondamentaux de la gestion de projets <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Comprendre la notion de projet et intégrer les outils incontournables pour manager un projet</i></li><li>• <i>Réussir la réalisation d'un projet, de l'élaboration du cahier des charges à sa clôture, en adoptant des comportements efficaces</i></li><li>• <i>Maîtriser la qualité, les délais, les coûts et les risques des projets</i></li></ul>	2 jours
Comprendre et mettre en place des méthodes de gestion de projet AGILES <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Comprendre les principes itératifs des méthodes agiles</i></li><li>• <i>Mettre en place une planification de projet basée sur les principes agiles</i></li><li>• <i>Se repérer avec les outils de management visuel et d'avancement dans un contexte agile</i></li></ul>	3 jours
Accompagner le changement en environnement numérique <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Comprendre le changement</i></li><li>• <i>Appréhender les résistances au changement</i></li><li>• <i>Découvrir les outils de la conduite du changement</i></li></ul>	2 jours

## MODULE 5

### ADMINISTRATION AVANCÉE SALESFORCE - 15 JOURS - blended learning

<b>DEX402 - Développement déclaratif pour les Platform App Builders avec l'expérience lightning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Concevoir et gérer un modèle de données correct répondant aux besoins métier</i></li> <li>• <i>Configurer la sécurité de l'application</i></li> <li>• <i>Définir la logique métier et l'automatisation des processus en utilisant les outils déclaratifs</i></li> <li>• <i>Concevoir les interfaces utilisateurs</i></li> <li>• <i>Personnaliser les applications pour les appareils mobiles et pour Lightning</i></li> <li>• <i>Déployer les applications</i></li> </ul>	5 jours présentiel + 5 jours distanciel
Préparation à la certification DEX402	4,5 jours
Passage de l'examen de certification DEX402	0,5 jour

## MODULE 6

POSTURE PROFESSIONNELLE, RELATION CLIENT - 2 JOURS

Le programme et les compétences visées

<b>Maîtriser sa relation client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accompagner les demandes clients dans les projets</i></li> <li>• <i>Comprendre l'importance de la reformulation et de la prise de note lors d'un entretien client</i></li> <li>• <i>Savoir s'adapter à un imprévu lors d'un entretien client</i></li> <li>• <i>Savoir détecter les opportunités business auprès d'un client</i></li> <li>• <i>Maîtriser les règles d'or de la relation client</i></li> </ul>	2 jours
--	---------

## MODULE 7

MISE EN SITUATION - 12 JOURS

Le programme et les compétences visées

<p>Atelier - Mise en situation pour les administrateur.rice.s débutant.e.s</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Revoir les points forts du module ADX201</i></li> <li>● <i>Etre capable de comprendre les besoins exprimés par un client et savoir y répondre au travers des fonctionnalités Salesforce</i></li> <li>● <i>Savoir paramétrer Salesforce</i></li> </ul>	<p>4 jours</p>
<p>Atelier - Mise en situation pour les administrateur.rice.s avancé.e.s</p> <p>Sur la base d'un cas d'école basé sur le cahier des charges d'un client fictif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Permettre de mettre en pratique l'ensemble des notions vues dans le parcours au travers d'un cas métier en mode projet</i></li> <li>● <i>Comprendre la réalité de l'exercice du métier en simulant une présentation client</i></li> </ul>	<p>8 jours</p>