



Programme de formation

Utiliser l'IA pour booster son marketing et
ses ventes

Mis à jour le 10 novembre 2025

BELLAGIO FORMATION
88, avenue des Ternes - 75017 PARIS
N° SIRET 943 232 868 00019

Objectifs

Objectif général de la formation : S'approprier les méthodes et outils de la transformation numérique pour refondre et rationaliser les processus afin de garantir une performance opérationnelle agile et pérenne face aux défis du marché.

Objectif spécifique :

- Paramétrer et personnaliser un CRM pour l'adapter à leur activité commerciale.
- Structurer et enrichir leur base de données clients et prospects.
- Exploiter le CRM pour piloter la prospection et le suivi des opportunités.
- Automatiser certaines tâches pour gagner du temps et augmenter la productivité.
- Analyser les données issues du CRM pour améliorer la performance commerciale.
- Suivre et optimiser le cycle de vente du lead jusqu'à la fidélisation.

Programme de formation

Module 1 - Fondamentaux du CRM et configuration initiale

Définition, rôle stratégique et panorama des solutions CRM du marché (HubSpot, Salesforce, etc.).

Paramétrage initial : Configuration des champs, des pipelines de vente et des tableaux de bord.

Comprendre la valeur ajoutée d'un CRM bien exploité et structurer l'import des données existantes.

Atelier : Choix d'un CRM (simulation) et personnalisation du pipeline de vente.

Module 2 - Gestion avancée des données clients et conformité

Gestion de la base de données : Création, organisation, segmentation et enrichissement des fiches clients et contacts.

Application des règles de Respect du RGPD dans la collecte et le traitement des données.

Bonnes pratiques pour maintenir la qualité et l'actualisation des données à long terme.

Atelier : Création d'une segmentation client conforme au RGPD et nettoyage d'une base de données simulée.

Module 3 - Prospection, génération de leads et scoring

Intégration et gestion des leads entrants via différentes sources.

Techniques de qualification et de scoring des prospects pour prioriser les actions.

Mise en place de l'automatisation de la prospection multicanale (email, réseaux sociaux, etc.).

Atelier : Définition d'une grille de scoring de leads et automatisation de l'intégration d'un nouveau contact.

Programme de formation

Module 4 - Pilotage du cycle de vente (Pipeline)

Gestion du cycle de vente complet depuis la première opportunité jusqu'à la conclusion.

Mise en place de processus de suivi standardisés pour les affaires en cours.
Priorisation efficace des opportunités et des tâches pour maximiser le temps de l'équipe commerciale.

Atelier : Cartographie du cycle de vente de l'entreprise et attribution des étapes du pipeline.

Module 5 - Automatisation et productivité commerciale

Utilisation des séquences d'emailing et workflows pour l'automatisation des relances et communications.

Synchronisation du CRM avec les outils quotidiens (email, calendrier, LinkedIn) pour un flux de travail continu.

Application de l'automatisation pour améliorer la productivité et se concentrer sur la vente.

Atelier : Configuration d'une séquence d'email de relance et d'un workflow d'assignation automatique de tâches.

Module 6 - Collaboration inter-équipes et confidentialité

Suivi des activités en équipe et partage efficace des informations client.

Gestion des droits d'accès et de la confidentialité des données au sein de l'organisation.

Intégration du CRM avec les services marketing et support client pour une vision 360°.

Atelier : Définition d'une matrice de droits d'accès pour les commerciaux et le support client.

Programme de formation

Module 7 - Analyse, rapports et leviers de performance

Création de rapports pertinents et définition des KPIs commerciaux (individuels et collectifs).
Suivi et analyse des performances pour évaluer l'efficacité des actions commerciales.
Identifier les leviers d'amélioration et prendre des décisions basées sur les données.

Atelier : Création d'un tableau de bord de performance avec les 5 KPIs clés de l'équipe.

Module 8 - Stratégie de fidélisation et vision durable

Mise en place du suivi post-vente et des programmes de fidélisation directement dans le CRM.
Gestion des réclamations et mesure de la satisfaction client (NPS, CSAT).
Définition d'un plan d'actions CRM durable et des bonnes pratiques d'utilisation quotidienne pour l'équipe.

Atelier : Élaboration d'un mini-plan d'actions sur 6 mois pour la stratégie post-vente et la fidélisation.

Public

- Commerciaux,
- Business developers,
- Responsables de la relation client,
- Entrepreneurs.

Prérequis

- Connaissance des bases de la relation client.
- Une première utilisation d'un CRM (HubSpot, Salesforce, Pipedrive, Zoho, etc.) est un plus mais pas obligatoire.

Durée - Dates

- Durée totale : 14 heures

Certification et évaluation

- Évaluation via échanges, mises en situation et études de cas pratiques.
- Quizz de fin de session : Validé à partir de 50% bonnes réponses

Prix

- Tarif disponible sur devis établi par un agent commercial Bellagio formation

Moyens pédagogiques

Formation sur site, dans les locaux du centre de formation, à distance en visioconférence ou en e-learning (selon la formule choisie).

Un dossier de fiches récapitulatives est fourni à chaque stagiaire, téléchargeable sur un drive dont les accès seront communiqué en début de formation et disponible pour une durée de 6 mois sur le drive.

Un support visuel est utilisé pour la formation.

Alternance de cours théoriques et travaux dirigés.
Etudes de cas - QCM.

Taux de satisfaction en 2025 : **Non communiqué**

Délais d'accès et modalité d'accès

Les modalités et délais d'accès sont les suivantes :

Le stagiaire est considéré inscrit à une session de formation lorsque :

La convention de formation est signée

La formation est dispensable maximum 1 mois après l'inscription.

Inscription : contact@bellagioformation.fr / Via le formulaire sur le site internet

Méthodes mobilisées

Vérification des prérequis : Nous faisons une évaluation sous forme de QCM pour vérifier l'état des prérequis des futurs stagiaires.

Actions de formation :

En présentiel :

- Les sessions se déroulent directement sur site, dans une salle dédiée, équipée des outils nécessaires.
- Les participants reçoivent en amont un planning détaillé précisant les horaires, les modules abordés et les objectifs à atteindre.
- Chaque stagiaire doit signer une feuille de présence pour chaque demi-journée.

En visioconférence :

- Les cours sont dispensés en visioconférence, via une plateforme en ligne facile d'accès.
- Un rapport d'organisation est transmis avant la session, incluant le programme, les horaires, le lien de connexion sécurisé et les instructions techniques.
- Une assistance technique est disponible pour garantir une expérience fluide.

En e-learning :

Accès à la plateforme : La formation est accessible 24h/24 et 7j/7 sur une plateforme d'apprentissage en ligne (LMS) dédiée, depuis n'importe quel appareil (ordinateur, tablette, mobile).

Contenu et Parcours : Les participants reçoivent leurs identifiants de connexion et un guide de l'apprenant décrivant les modules, les activités, les ressources pédagogiques (vidéos, quiz, documents) et le temps estimé pour compléter chaque séquence.

Suivi et Validation : La progression est suivie automatiquement par la plateforme. La validation de chaque module est conditionnée par la réussite des évaluations intégrées (quizz, exercices). Une attestation de suivi/réussite est générée après complétion de l'intégralité du parcours.

Accessibilité

Notre formation est accessible à toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap.

Une analyse des besoins spécifiques est réalisée en amont pour identifier les ajustements nécessaires.

Nous adaptons nos supports pédagogiques en proposant des documents numériques accessibles, une police adaptée, des contrastes renforcés et d'autres ajustements selon les besoins.

Les modalités de formation sont également aménagées, avec des sessions organisées dans des locaux accessibles ou en visioconférence, et la possibilité d'un accompagnement personnalisé pour répondre aux contraintes spécifiques.

Nous encourageons les participants à nous contacter dès l'inscription afin d'organiser les dispositifs adaptés et garantir une expérience optimale pour tous.

Votre avis compte

Afin d'attester de la qualité de nos prestations ainsi que de la satisfaction de nos apprenants.

Nous réalisons une enquête régulière de votre satisfaction.

Ainsi à chaque fin de session un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Ces informations seront diffusées sur notre site internet.

Les indicateurs taux d'abandon, taux de réussite, taux de satisfaction seront disponibles fin 2025.

En cas de difficultés rencontrées en cours de prestation, vous pouvez contacter Réda AHMED MALEK par mail contact@bellagioformation.fr



Vous êtes intéressé par cette formation ?

Envoyer une demande par e-mail

En parler avec un agent



Mis à jour le 10 novembre 2025

BELLAGIO FORMATION
88, avenue des Ternes - 75017 PARIS
N° SIRET 943 232 868 00019