

CRM sur mesure pour formateurs et consultants

De la porte d'entrée au suivi client : centraliser ses contacts et fiabiliser ses relances.



DURÉE	EFFECTIF	MODALITÉS	TARIF	VALIDATION
12 h	4 à 8 participants	Hybride : présentiel et à distance	1 200 € net de taxe	Attestation de formation

01 Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier ses portes d'entrée de contacts (formulaires, messages, recommandations, événements) et repérer les points de perte.
- Centraliser l'ensemble de ses contacts dans un CRM construit avec Lovable, structuré selon sa propre organisation.
- Structurer son CRM : champs utiles, statuts de suivi et étapes de son parcours commercial, dans son langage métier.
- Rédiger des scripts de relance adaptés à chaque situation : premier contact, relance de devis, suivi après prestation.
- Construire un tableau de suivi hebdomadaire avec des indicateurs simples et tenir ce suivi dans la durée.

02 Finalité professionnelle

Cette formation répond à un besoin concret des formateurs et consultants indépendants : centraliser leurs contacts, structurer le suivi de leurs prospects et clients, et fiabiliser leurs relances. Chaque module produit un élément directement utilisable dans la pratique quotidienne du participant.

03 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ

- Formateurs et formatrices indépendants.
- Consultants et consultantes.
- Toute personne exerçant ou souhaitant exercer une activité de formation ou de conseil à son compte.

PRÉREQUIS

- Maîtriser les usages courants de l'ordinateur et d'Internet.
- Venir avec ses contacts actuels et ses principaux échanges clients.
- Aucun prérequis technique supplémentaire n'est demandé.

04 Programme détaillé — 12 heures

MODULE 1 — CARTOGRAPHIER SES PORTES D'ENTRÉE ET CENTRALISER SES CONTACTS

Définir une porte d'entrée : chaque canal par lequel un contact arrive (formulaire, message, appel, recommandation, événement). Recenser ses portes d'entrée réelles, repérer les contacts perdus, prendre en main Lovable, l'outil d'intelligence artificielle utilisé pour construire son CRM.

MODULE 2 — STRUCTURER SON SUIVI DANS SON LANGAGE MÉTIER

Définir ses statuts de suivi (prospect, devis envoyé, client actif, à relancer...) et ses étiquettes. Construire les étapes de son parcours commercial, de la prise de contact à la signature, et les appliquer à ses propres contacts.

MODULE 3 — CONSTRUIRE SON CRM ET SES TABLEAUX DE SUIVI

Construire son CRM avec Lovable : fiches contacts, champs utiles, vues par étape, en décrivant précisément chaque page et chaque fonction attendue. Créer son tableau de suivi hebdomadaire et ses indicateurs, puis vérifier le fonctionnement complet sur des cas réels de son activité.

MODULE 4 — RÉDIGER SES SCRIPTS DE RELANCE ET ORGANISER SON PLAN DE SUIVI

Rédiger ses scripts de relance pour chaque situation clé de son activité, en s'appuyant ponctuellement sur l'intelligence artificielle pour proposer des variantes que le participant relit, ajuste et valide ; aucune donnée personnelle ni confidentielle n'est confiée à un outil. Construire son plan de suivi hebdomadaire et mettre en place sa routine de mesure.

05 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques sur la gestion de la relation client et le suivi commercial.
- Études de cas et mises en situation à partir de l'activité réelle du participant : chaque module produit un élément de son propre CRM.
- Construction pas à pas de son propre CRM avec Lovable, chaque participant décrivant, testant et ajustant son outil.
- Mises en pratique guidées en présentiel et sur l'espace e-learning ELITE COACHING, accessible 24 h/24 depuis un navigateur, avec progression tracée et horodatée.
- Cahier d'activités remis à chaque participant : exercices, consignes et traces de progression pour chaque module.
- Accompagnement individualisé en petit groupe de 4 à 8 participants.

06 Productions et livrables

PRODUCTIONS EN COURS DE FORMATION

- Carte de ses portes d'entrée de contacts.
- Liste de ses statuts, étiquettes et étapes de suivi.
- Cahier d'activités complété.

LIVRABLES FINALISÉS

- CRM opérationnel construit avec Lovable, structuré selon son organisation.
- Scripts de relance pour chaque situation clé.
- Plan de suivi hebdomadaire et indicateurs.

07 Évaluation et validation

EN COURS DE FORMATION

- Questionnaire de positionnement en amont.
- Évaluation des acquis par les productions réalisées dans chaque module.
- Suivi des activités du cahier d'activités et retours personnalisés.

ÉVALUATION FINALE

- Mise en situation : traitement d'un parcours complet, de la porte d'entrée au suivi client, avec son CRM.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation délivrée par ELITE COACHING. Formation non certifiante.

08 Financement

PRISE EN CHARGE POSSIBLE

Financement possible par l'employeur, un opérateur de compétences (OPCO), France Travail, la collectivité territoriale ou par financement personnel, selon la situation et sous réserve d'acceptation du dossier.

09 Informations pratiques

ORGANISME	ELITE COACHING — Fabienne GIBOYAU, Bac + 5 en ressources humaines, ingénieure en formation, titulaire d'un DU de Formateur d'adultes, compétences en intelligence artificielle appliquée à la construction d'outils numériques.
FORMAT	Hybride : 6 h en présentiel (2 séances de 3 h en groupe) et 6 h à distance sur l'espace e-learning ELITE COACHING.
TARIF	1 200 € net de taxe par participant — groupe de 4 à 8 participants, constitué à partir de 4 inscrits.
LIEU	Adresse communiquée à l'inscription et espace e-learning ELITE COACHING.
MATÉRIEL	Ordinateur portable, connexion Internet, contacts et échanges clients du participant, et outil d'intelligence artificielle Lovable pour la construction du CRM ; supports, modèles et cahier d'activités fournis en format numérique.
PROCHAINE SESSION	Dates définies selon les inscriptions — nous contacter.
DÉLAIS D'ACCÈS	Dossier d'inscription instruit sous 10 jours ouvrés. Accès à l'espace e-learning sous 48 h après confirmation de l'inscription.
CONTACT	contact@elitecoachingmartinique.com

10 Intervenante

FABIENNE GIBOYAU

Bac + 5 en ressources humaines, titulaire d'un DU de Formateur d'adultes, ingénieure en formation, certifiée en coaching stratégique, spécialisée en ingénierie pédagogique et en conception de supports de formation, compétences en intelligence artificielle appliquée à la construction d'outils numériques (dont Lovable), référente handicap.

11 Accessibilité et situations de handicap

CONTACT ET AMÉNAGEMENTS

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous avant l'inscription pour étudier ensemble les aménagements nécessaires.

Référente handicap : Fabienne GIBOYAU

Courriel : contact@elitecoachingmartinique.com

Téléphone : 0596 53 77 95 / 0696 60 80 08

12 Précisions sur les résultats

Cette formation fournit des méthodes et des outils de suivi commercial. Les effets dépendent de la mise en application régulière des outils construits pendant la formation.