



Parcours Consultante Cloud CRM



Certification Salesforce
Version 08 - 2023

Présentation de la formation

Ce programme vise à fournir aux apprenantes les compétences nécessaires pour devenir des consultant·es Salesforce Cloud CRM compétentes, capables de conseiller les entreprises sur la mise en œuvre et l'utilisation efficace de Salesforce pour améliorer leurs opérations de gestion de la relation client. Le programme est composé de deux piliers : la formation technique et la formation aux compétences transverses. Cette spécificité du programme vise à favoriser l'insertion professionnelle des apprenantes.

Déroulé de la formation

La formation se déroule à temps plein, à raison de 1798 heures dont 899 heures de formation à l'académie et 899 heures de stage pratique en entreprise pour consolider les acquis.

	Session 1 - 23/10/23 au 29/03/24	Formation à l'académie de Saint-Ouen : 124 Rue des Rosiers, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine
	Session 2 - 03/04/24 au 30/09/24	Stage en entreprise partenaire

Public et pré-requis :

- Femme, de plus de 18 ans.
- Habitant à Paris, Seine St Denis ou Plaine Commune
- Demandeuse d'emploi
- Souhaitant se former aux nouveaux métiers du numérique
- Avoir à minima des connaissances de base en lecture, écriture en français & anglais.
- Avoir une appétence pour la tech

Inscription et modalités d'accès



Admission	Sur candidature (descodeuses.org/inscription)
Méthodes mobilisées	Apprentissage par projets professionnels Des cours et apports théoriques Les mise en situation et les études de cas L'assimilation en autonomie sur Trailhead, la plateforme de formation de Salesforce Accompagnement sur mesure pour l'insertion professionnelle
Modalités pédagogiques	La formation est constituée d'apports théoriques, de travaux pratiques, de travaux de groupe.
Validation	Bootcamp Graduation : Soutenance devant un jury professionnel
Coûts de la formation	Formation gratuite et entièrement prise en charge par plusieurs dispositifs pour les demandeuses d'emploi.
Contact	contact@descodeuses.org
Accessibilité	DesCodeuses met un point d'honneur à proposer des formations inclusives et est en capacité d'accueillir les personnes reconnues RQTH et d'adapter les conditions matérielles. Notre référente handicap est l'interlocutrice privilégiée du public apprenant en situation de handicap afin d'identifier les aménagements nécessaires à mettre en place. Pour contacter notre référent handicap : handicap@descodeuses.org ou par téléphone au 0180601726.

Objectifs Pédagogique de la formation

1. Compréhension du CRM et de Salesforce
2. Maîtrise des fonctionnalités de Salesforce
3. Configuration et automatisation
4. Gestion des données et des utilisateurs
5. Création de rapports et de tableaux de bord
6. Intégration et collaboration
7. Gestion du changement et adoption
8. Bonnes pratiques de consultation
9. Préparation à la certification
10. Cas d'utilisation et études de cas

1. Compréhension du CRM et de Salesforce

Le CRM Salesforce, ou Customer Relationship Management Salesforce, fait référence à l'utilisation de la plateforme Salesforce pour gérer et améliorer les relations avec les clients.



- Expliquer les concepts de base du CRM et son importance pour les entreprises.
- Identifier les avantages de l'utilisation de Salesforce en tant que solution CRM.

2. Maîtrise des fonctionnalités de Salesforce

- Démontrer une compréhension approfondie des objets, des enregistrements, des champs et des relations dans Salesforce
- Utiliser les fonctionnalités de personnalisation pour adapter Salesforce aux besoins spécifiques d'une entreprise.



3. Configuration et automatisation



- Configurer des objets, des champs, des mises en page et des règles de validation dans Salesforce.
- Créer des workflows et des processus d'automatisation pour améliorer l'efficacité opérationnelle.

4. Gestion des données et des utilisateurs

- Importer, exporter et manipuler des données dans Salesforce.
- Configurer la sécurité des utilisateurs, les profils, les rôles et les autorisations.



5. Création de rapports et de tableaux de bord



- Générer des rapports personnalisés pour analyser les données CRM.
- Créer des tableaux de bord visuels pour une présentation efficace des données.

6. Intégration et collaboration

- Expliquer les concepts d'intégration de Salesforce avec d'autres applications et systèmes.
- Collaborer efficacement en utilisant des fonctionnalités telles que Chatter et les flux de travail.



7. Gestion du changement et adoption



- Concevoir des stratégies de gestion du changement pour faciliter l'adoption réussie de Salesforce au sein de l'entreprise.
- Fournir une formation aux utilisateurs finaux pour maximiser l'utilisation de Salesforce.

8. Bonnes pratiques de consultation

- Appliquer des compétences de conseil pour analyser les besoins des clients et recommander des solutions Salesforce appropriées.
- Proposer des améliorations de processus basées sur les meilleures pratiques de l'industrie.



9. Préparation à la certification



- Identifier les différentes certifications Salesforce disponibles pour les consultants CRM.
- Préparer les participants à réussir les examens de certification Salesforce.

10. Cas d'utilisation et études de cas

- Appliquer Analyser des cas d'utilisation réels pour résoudre des défis commerciaux concrets avec Salesforce.
- Appliquer les connaissances acquises pour résoudre des problèmes pratiques de gestion de la relation client.



Compétences visées : Certifications Salesforce

1. **CRT101 Administrateur Salesforce** – Le titre se concentre sur les fonctions et fonctionnalités utilisées pour maintenir une implémentation Salesforce.
 - Expliquer l'architecture Salesforce et la terminologie clé
 - Utiliser le cycle de vie du développement d'applications pour définir le processus de gestion du développement d'une application, de la conception à la version finale
 - Comparer différentes méthodes pour accorder aux utilisateurs l'accès aux fonctionnalités et aux données
 - Créer et personnaliser des applications pour répondre aux besoins de l'entreprise
 - Décrire des cas d'utilisation pour les outils de gestion et de validation des données
 - Analyser les indicateurs de performance clés avec des rapports et des tableaux de bord
 - Automatiser les processus métier à l'aide de fonctionnalités clés
 - Tirer parti de l'écosystème et des ressources Salesforce pour mettre en œuvre et maintenir votre organisation Salesforce

2. **CRT211 Administrateur avancé Salesforce** – Le titre englobe l'étendue des applications, les fonctionnalités et les fonctions disponibles pour un utilisateur final, ainsi que les options avancées de configuration, de gestion et d'extension d'application disponibles pour un administrateur sur la plate-forme Salesforce.
 - Définissez de manière appropriée l'accès aux données d'enregistrement et de champ en fonction des besoins de l'entreprise.
 - Créez des objets personnalisés et définissez les types de relations appropriés.
 - Installer et configurer les applications Sales et Service Cloud
 - Comprendre les capacités de prévision.
 - Installez et configurez Salesforce Knowledge et les droits.
 - Évaluez, nettoyez et maintenez la qualité des données à l'aide des fonctionnalités standard de Salesforce.

- Comprendre les capacités des bacs à sable et les outils disponibles pour déplacer les données entre les environnements.
- Utilisez des types de rapports personnalisés, des instantanés de rapports, des graphiques complexes, des formules récapitulatives personnalisées, des compartiments, des rapports joints et des filtres croisés pour créer des rapports qui répondent aux exigences commerciales complexes.
- Utilisez des tableaux de bord dynamiques et des filtres de tableau de bord pour améliorer les tableaux de bord.
- Créez des flux, des règles de workflow, des processus d'approbation et des champs de formule pour automatiser des processus métier complexes.

3. **CRT403 Platform App Builder Salesforce** – Le titre est conçu pour les personnes qui souhaitent démontrer leurs compétences et leurs connaissances dans la conception, la création et le déploiement d'applications personnalisées à l'aide des fonctionnalités de personnalisation déclaratives de Lightning Platform.

- Familiarité avec les fonctionnalités de la plate-forme Lightning
- Connaissance des types de licence Salesforce et considérations connexes
- Capacité à concevoir des applications pour prendre en charge les processus opérationnels et les exigences en matière de rapports
- Familiarité avec les fonctionnalités et la personnalisation utilisées pour améliorer l'expérience utilisateur mobile
- Familiarité avec les environnements de développement Salesforce et les options disponibles pour déployer des applications et gérer les modifications sur la plate-forme Lightning
- Compréhension des ressources répertoriées dans ce guide d'examen et des supports d'étude supplémentaires requis fournis par Salesforce

Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle : Pour une entreprise réelle ou fictive, la candidate doit élaborer un business case.
- Projet professionnel et/ ou projet de consulting : livrable final.

- Le passage et la réussite des 03 certificats Salesforce.

Programme de présélection - OBLIGATOIRE

[E-learning sur Trailhead](#)

Partie 01	<i>Les carrières</i>	400 pts
Partie 02	<i>Administrateur débutant</i>	7 800 pts
Partie 03	<i>Salesforce CRM</i>	700 pts
Partie 04	<i>Consultant fonctionnel</i>	3 300 pts
Partie 05	<i>Consultant technique</i>	1 900 pts
Total Score Trailhead		14 100 pts

Programme de pré-formation - BONUS

[E-learning sur Trailhead](#)

Partie 01	<i>Administrateur salesforce</i>	1 700 pts
Partie 02	<i>Gestion des utilisateurs</i>	3 200 pts
Partie 03	<i>Sécurité</i>	5 000 pts
Partie 04	<i>Gestion de données</i>	9 900 pts
Partie 05	<i>Platform application</i>	8 200 pts
Partie 06	<i>Produits salesforce</i>	6 100 pts
Total Score Trailhead		34 100 pts

Planning de formation

Kick-off	BOOTCAMP	
Semaine 1	<i>Kick-OFF / Accueil / Setup /Business case</i>	●
Sprint 01	CONCEPTS GÉNÉRIQUES	
Semaine 2	<i>Bases de données et CRM</i>	●
Semaine 3	<i>Gestion de projet</i>	●
Semaine 4	<i>Certifications Salesforce</i>	●
Sprint 02	SALES CLOUD	
Semaine 5	<i>l'écosystème du Sales et Cloud</i>	●
Semaine 6	<i>Sales cloud et cas clients</i>	●
Semaine 7	<i>Certifications Salesforce</i>	●
Sprint 03	SERVICES CLOUD	
Semaine 8	<i>l'écosystème du service client et Cloud</i>	●
Semaine 9	<i>Service cloud et cas clients</i>	●
Semaine 10	<i>Certifications Salesforce</i>	●
Sprint 04	MARKETING CLOUD	
Semaine 11	<i>l'écosystème du marketing et Cloud</i>	●
Semaine 12	<i>Marketing cloud et cas clients</i>	●
Semaine 13	<i>Certifications Salesforce</i>	●
Sprint 05	SOFT SKILLS - SALESFORCE COMPETITIVE	

	ADVANTAGE	
Semaine 14	<i>Compétences professionnelles (soft skills)</i>	●
Semaine 15	<i>Salesforce Competitive Advantage</i>	●
Sprint 06	ISV ET INDUSTRIES	
Semaine 16	<i>Rencontre avec des ISV (Independent Software Vendor)</i>	●
Semaine 17	<i>Aperçu des industries qui utilisent Salesforce</i>	●
Sprint 07	Partenaires Salesforce	
Semaine 18, 19 et 20	<i>Rencontre partenaires</i>	●
Sprint 08	Peer certification	
Semaine 21, 22 et 23	<i>Préparation de la peer certification et construire une démo multi cloud</i>	●
Sprint 09	Stage	
Semaine 24 - Semaine 35	<i>12 Semaines de stage</i>	●
Sprint 10	Stage	
Semaine 36 - Semaine 47	<i>12 Semaines de stage</i>	●
GRADUATION	BOOTCAMP	
Semaine 48	<i>Soutenances</i>	●

Sprint 01

Semaine 1

Journée Kick-OFF :

Accueil des apprenantes

Configuration des ordinateurs

Salesforce

Présentation de Salesforce

Présentation de slack

Présentation de Trailhead

Présentation du business

Business case

Présentation du business case

Présentation des solutions

Semaine 2

Gestion de bases de données

Architecture des bases de données

Modèle centralisé

Data storage

Sécurité des données

Data analysis

Data model

CRM

Web services

Où place-t-on le CRM dans le Cloud ?

Semaine 3

<p>Concepts Gestion de projet SFDC Cycle de vie d'un projet Rôles dans un projet</p>
<p>Méthodologies de projet Cycle en V Agile Salesforce Professional Services Backlog : Epics & user stories</p>
<p>Outils de suivi d'un projet JIRA Confluence</p>
<p>Soft Skills Animer un workshop Confluence</p>

Semaine 4

<p>Certification Salesforce Présentation des certifications Etude de certification ADMINISTRATEUR SALESFORCE</p>
<p>Mentorat numérique individuel Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce</p>
<p>Ateliers techniques de recherche d'emploi</p>

Sprint 02

Semaine 5

Sales

Présentation de l'écosystème du Sales
La gestion des ventes et des relations clients.

Sales Cloud

Introduction à Sales Cloud
Gestion des Comptes et Contacts
Automatisation des Processus
Rapports et Analyses
business case Sales Cloud

Semaine 6

Sales Cloud

Sales Cloud demo & cas clients
Gestion des Leads
Sécurité et Confidentialité
Collaboration et Communication
Personnalisation et Configuration Avancée
Gestion des Produits et des Prix

Certification Salesforce

Etude de certification Sales Cloud SALESFORCE

Business case

Cas d'étude et cas client
Scénarios Pratiques et Études de Cas

Soft Skills

Présenter une solution

Semaine 7

<p>Sales Cloud Admin et Développeur Sales Cloud Analytics & Sales Cloud MuleSoft & Sales Cloud Slack & Sales Cloud</p>
<p>Certification Salesforce Etude de certification Sales Cloud SALESFORCE</p>
<p>Mentorat numérique individuel Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce</p>
<p>Ateliers techniques de recherche d'emploi</p>

Sprint 03

Semaine 8

<p>Service Client Ecosystème du Service client La gestion des services client.</p>
<p>Service Cloud Cloud aperçu de la solution Gestion des cas Base de connaissances Routage des cas Automatisation des processus Self-service client</p>
<p>Business case Business case Service Cloud Cas client Scénarios Pratiques et Études de Cas</p>

Certification Salesforce
Etude de certification Service Cloud SALESFORCE

Soft Skills
Présenter une solution

Semaine 9

Service Cloud
Service Cloud demo & cas clients
Analyse et rapports de service
Intégration avec d'autres systèmes
Formation à l'utilisation de l'interface utilisateur
Personnalisation et configuration
Sécurité des données

Business case
Cas d'étude et cas client

Certification Salesforce
Etude de certification Service Cloud SALESFORCE

Soft Skills
Présenter une solution

Semaine 10

Service Cloud
Mulesoft & Service Cloud
Tableau & Service Cloud
Salesforce Field Service
Slack & Service Cloud

Certification Salesforce
Etude de certification Service Cloud SALESFORCE

Mentorat numérique individuel

Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 04

Semaine 11

Marketing

Ecosystème du Marketing

Concepts de base du marketing numérique, y compris les stratégies, les canaux et les outils.

Marketing Cloud

Introduction à Marketing Cloud

Créer et à gérer des segments d'audience

Concevoir, planifier et exécuter des campagnes d'email marketing ciblées

Engager les utilisateurs via des campagnes de messages SMS et push mobiles.

Gérer et surveiller les médias sociaux

Business case

Business case Marketing Cloud

Cas client

Certification Salesforce

Etude de certification Marketing Cloud SALESFORCE

Soft Skills

Présenter une solution

Semaine 12

Marketing Cloud

Marketing Cloud demo & cas clients

Créer et gérer des campagnes publicitaires sur diverses plateformes, en utilisant les données d'audience de Marketing Cloud pour cibler

Créer des parcours personnalisés pour les clients,

Automatisations des tâches
Suivre les performances des campagnes
Connecter Marketing Cloud à d'autres systèmes
Gestion de la conformité

Business case
Cas d'étude et cas client

Certification Salesforce
Etude de certification Marketing Cloud SALESFORCE

Soft Skills
Présenter une solution

Semaine 13

Marketing Cloud
Génie & CDP
Analytics & Marketing Cloud
MuleSoft & Marketing Cloud
Salesforce Field Service

Certification Salesforce
Etude de certification Marketing Cloud SALESFORCE

Mentorat numérique individuel
Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 05

Semaine 14

Compétences professionnelles (soft skills)
compétences professionnelles

Communication & storytelling
Design Thinking
Résolution de problèmes
Compétences de présentation

Certification Salesforce
Etude des certifications SALESFORCE

Semaine 15

Salesforce Competitive Advantage
compétences professionnelles
Analyse du marché et positionnement
Introduction to Salesforce Competitive Advantage

Certification Salesforce
Etude des certifications SALESFORCE

Soft Skills
Pitch

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 06

Semaine 16

ISV (Independent Software Vendor)
Rencontre des ISV : App exchange - Kesako, DocuSign, Stripe, Easypicky et Aircall

Certification Salesforce
Etude des certifications SALESFORCE

Semaine 17

Industries qui utilisent Salesforce

Rencontres des Industries qui utilisent Salesforce : RCPG, FSI, Manufacturing, HLS, TTH, TMTS, High Tech et Automotive

Certification Salesforce
Etude des certifications SALESFORCE

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 07

Semaine 18, 19 et 20

Rencontre avec les partenaires Salesforce
Les intégrateurs
Rencontre partenaires

Certification Salesforce
Etude des certifications SALESFORCE

Mentorat numérique individuel
Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 08

Semaine 21, 22 et 23

Soft Skills
Présenter une solution
Pitch

Cloud
Construire une démo multi cloud

Certification Salesforce

Etude des certifications SALESFORCE
Validation des certifications SALESFORCE

Mentorat numérique individuel
Mentor.e.s professionnel.le.s bénévoles Salesforce

Ateliers techniques de recherche d'emploi

Sprint 09

Semaine 24 – Semaine 35

12 Semaines de stage

Sprint 10

Semaine 36 – Semaine 47

12 Semaines de stage

Semaine 48

GRADUATION BOOTCAMP Soutenances

Ce programme offre une immersion complète dans les concepts essentiels du Cloud CRM et de la plateforme Salesforce. Après avoir suivi ce programme, les apprenantes peuvent exceller en tant que professionnelles de la consultation dans le domaine du Cloud CRM. Elles sont prêtes à aider les entreprises à optimiser leurs opérations commerciales, à renforcer leurs relations avec les clients et à générer une croissance durable grâce à l'utilisation stratégique de la plateforme Salesforce.

Débouchés

Le marché du consulting Cloud CRM Salesforce est en constante évolution en raison de la demande croissante des entreprises pour des solutions de gestion de la relation client efficaces et personnalisées.

Le métier de consultante SALESFORCE

Le métier de consultante Cloud CRM Salesforce est axé sur l'expertise dans la mise en œuvre et la gestion de solutions Cloud CRM en utilisant la plateforme Salesforce. Les consultantes Cloud CRM Salesforce travaillent en étroite collaboration avec les entreprises pour optimiser leurs processus commerciaux, améliorer leurs interactions avec les clients et exploiter pleinement les capacités du Cloud CRM pour favoriser la croissance et le succès de l'entreprise.

Missions principales

1. Analyser un cahier des charges
2. Exercer une veille technique et expertiser un projet
3. Concevoir une stratégie technique adaptée au projet

Voici un aperçu des principales responsabilités associées au métier :

- Analyser les besoins des directions métiers / directions informatiques et les traduire en processus CRM.
- Conseiller, accompagner dans la conception, l'intégration et la personnalisation 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 et 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).

Voici un aperçu des principales compétences et qualités associées au métier :

- Maîtrise de Salesforce
- Compétences en Cloud Computing
- Compétences techniques
- Compétences en communication

- Compétences en analyse
- Orientation client
- Esprit d'équipe

Baromètre des salaires

Le salaire d'une consultante Cloud CRM Salesforce peut varier considérablement en fonction de plusieurs facteurs, tels que l'expérience professionnelle, la localisation géographique, le niveau d'expertise technique, la taille de l'entreprise, le niveau de certification, et d'autres considérations.

Niveau Junior / Débutante	Salaire annuel : 40 - 70K
Niveau Intermédiaire / Expérimentée	Salaire annuel : 70 - 100K
Niveau Senior / Experte	Salaire annuel : + 100K

Suites de parcours et débouchés

Le consultant Salesforce évolue au sein de diverses structures : cabinets de conseils spécialisés en systèmes d'information, entreprises de services du numérique ou directement chez Salesforce. Il peut également être amené à travailler chez l'annonceur au sein d'un service marketing et commercial. Le consultant intervient à différentes étapes d'un projet lié à la gestion de la relation client.