PROGRAMME DE FORMATION

Salesforce Sales Cloud : utiliser le CRM au quotidien

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0506	V2026-006	3 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Se repérer dans Lightning Experience : applications, onglets, fiches, recherche, vues de liste et vue Kanban.
- Créer, qualifier et convertir des pistes en comptes, contacts et opportunités sans créer de doublon.
- Faire avancer des opportunités sur le chemin de vente et organiser ses activités et son calendrier.
- Collaborer autour des fiches avec Chatter et partager l'information utile à l'équipe.
- Lire et construire des rapports, des tableaux de bord et des prévisions, et appliquer des règles de saisie communes.

L'essentiel de la formation

Public visé

Commerciaux, assistants commerciaux et managers commerciaux dont l'entreprise utilise Salesforce Sales Cloud et qui doivent y saisir, suivre et piloter leur activité au quotidien, sans en assurer l'administration.

Prérequis

- Connaître les étapes d'une vente B2B (prospection, qualification, proposition, négociation, signature).
- Utiliser couramment un navigateur, une messagerie et un agenda électronique.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet et un navigateur récent.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'organisations fictives (Kestrel Mobilité, vélos électriques en libre-service avec application et API ; Imprimerie Brasselin, PME de 45 salariés sur deux sites ; Collectif Ombelle, studio de design et de vidéo ; Médiathèques de Valtorne, réseau intercommunal avec portail en ligne ; Les Vergers de Lirac, coopérative fruitière — organisations fictives, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo de démonstration, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (manipulations dans l'organisation Salesforce reconstituée vérifiées automatiquement, décisions de qualification et d'étape, analyses d'erreurs de saisie, rapports et comptes rendus rédigés) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Les manipulations se font dans des interfaces reconstituées de Salesforce Sales Cloud en Lightning Experience (un essai de l'éditeur reste facultatif, sous ses conditions), signalées comme simulations et alimentées par des fichiers fictifs, puis, si l'apprenant le souhaite, dans son propre logiciel. Temps de formation réparti à environ 60 % de pratique, 30 % de démonstrations et d'apports, 10 % d'évaluation. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **19 %** théorique · **50 %** pratique · **31 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : semaine commerciale simulée à l'Imprimerie Brasselin dans l'organisation reconstituée (pistes qualifiées et converties sans doublon, comptes et contacts à jour, opportunités menées sur le chemin de vente avec activités, vue Kanban, rapport et composant de tableau de bord, publication Chatter), corrigée sur grille, et questionnaire de 12 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification, ni d'éditeur ni d'État, n'est délivrée ni préparée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques, énoncés et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, code et commandes fournis en texte copiable (jamais en image), contrastes et tailles de police réglables dans l'environnement d'exercice, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 210 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Prendre en main Salesforce Lightning

1. Positionnement — vente B2B et CRM
2. Naviguer dans Lightning : applications, onglets et fiches
3. Vues de liste, filtres et vue Kanban
4. Organiser son espace de travail
5. Atelier de synthèse — Prendre en main Salesforce Lightning

02 Des pistes aux comptes : prospecter et qualifier

1. Créer et qualifier des pistes
2. Convertir une piste en compte, contact et opportunité
3. Tenir à jour comptes et contacts
4. Atelier de synthèse — Des pistes aux comptes : prospecter et qualifier

03 Faire avancer les opportunités

1. Opportunités, étapes et chemin de vente
2. Activités, tâches et calendrier
3. Collaborer avec Chatter
4. Atelier de synthèse — Faire avancer les opportunités

04 Piloter son activité : rapports, tableaux de bord, prévisions

1. Lire et créer des rapports
2. Tableaux de bord et prévisions
3. Bonnes pratiques de saisie et revue de pipeline
4. Atelier de synthèse — Piloter son activité : rapports, tableaux de bord, prévisions