



Formation HubSpot
2025

Formateurs Scalizer



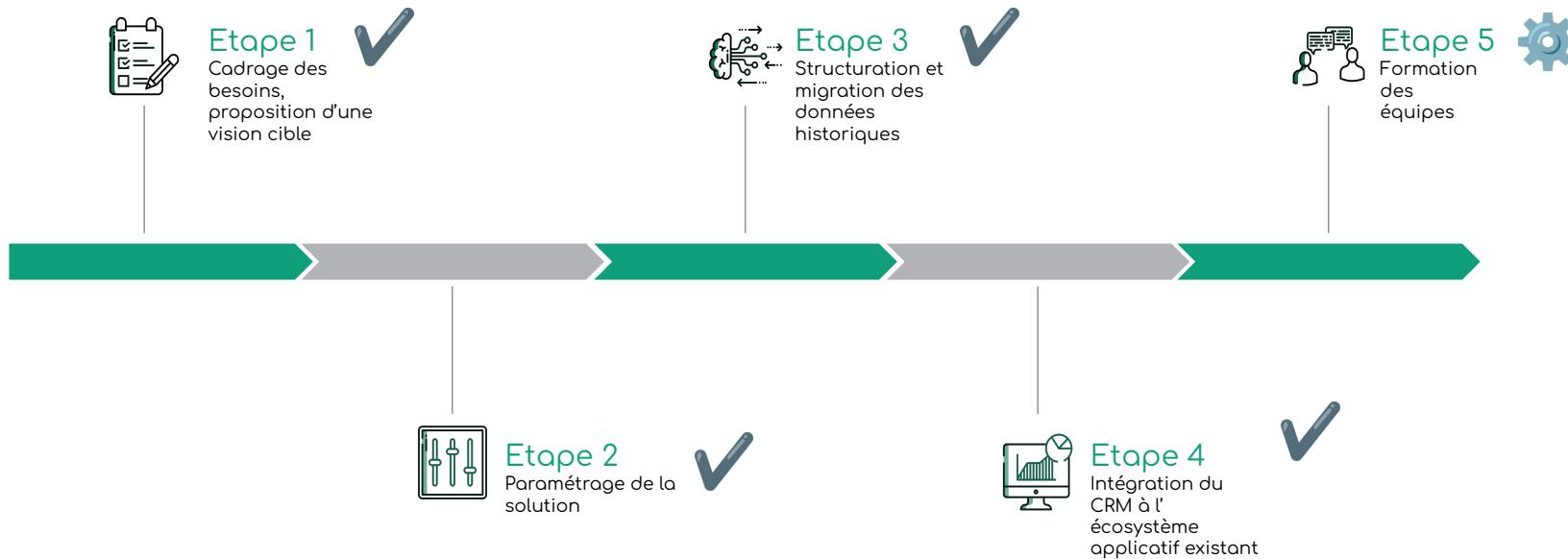
Jordan Larragueta
Expert processus
Marketing - Sales - Service
Directeur RevOps HubSpot



Florian Martinez
Consultant Séniор
RevOps
HubSpot & Pardot
Spécialiste Marketing

Déploiement HubSpot chez Groupe CF

Début du projet : Février 2025

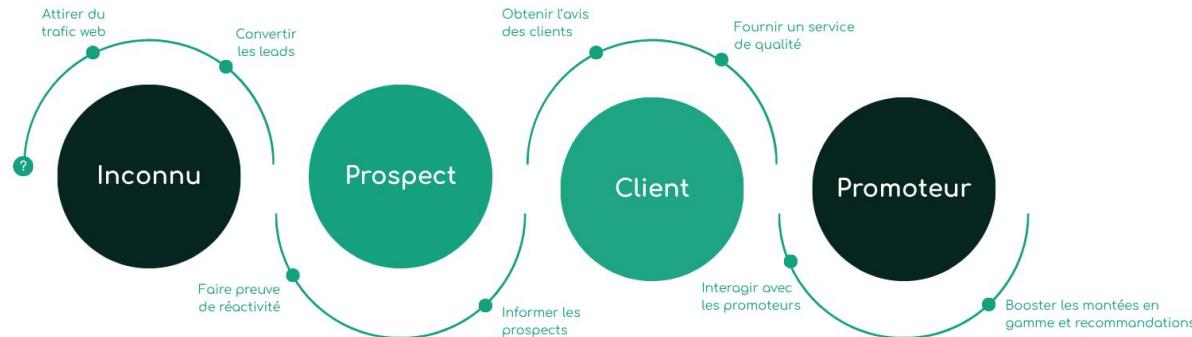


Introduction

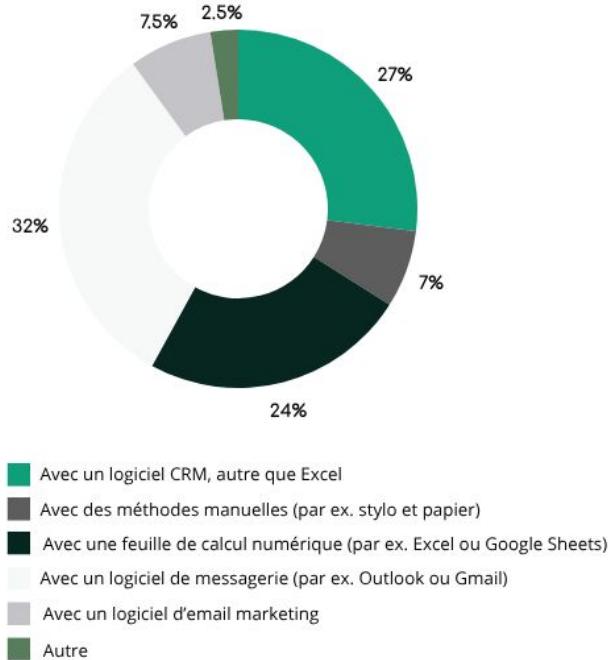
Qu'est qu'un CRM (Customer Relationship Management) ?

- Outil qui permet d'accompagner l'entreprise tout au long du processus Marketing > Vente > Service

Objectif → attirer, convertir, interagir, fidéliser le client.



Introduction



Encore **peu d'entreprises en sont équipées**, et encore moins utilisent des CRM à l'état de l'art

NB1 : **ce n'est qu'un outil !** (stratégie, utilisateurs, processus, méthodes, data, ...)

NB2 : **ce n'est pas un ERP !** et vice versa...

Objectifs de la formation

- Accéder, consulter et mettre à jour les données prospects / clients, puis collaborer dans le CRM au travers des fiches d'information.
- Exploiter les outils de prospection, vente et suivi client de la plateforme pour alimenter les indicateurs et permettre l'analyse et le pilotage de l'activité.

Plan de la formation

Découverte de la plateforme Hubspot

- Présentation des fondamentaux de navigation et des bonnes pratiques
- Prise en main de l'instance HubSpot et de son fonctionnement
- Savoir filtrer, rechercher, lire et mettre à jour la base de données
- Utiliser la vue aperçu du compte
- Consulter les activités consignées sur les fiches
- Interagir avec les autres collaborateurs sur les fiches
- Partage des points d'attention spécifiques liés à l'instance Compagnie Fiduciaire (naming, contacts partagés, segmentation)

Prise en main des processus & parcours métier

- Piloter le portefeuille de dossiers client
- Réaliser sa prospection et qualifier des demandes entrantes avec l'outil "Lead"

- Recommander des clients à une autre activité après avoir détecté une opportunité.
- Engager et participer à un process de vente 360
- Piloter une transaction dans le pipeline de vente
- Générer les lettres de mission / Devis / contrats avec l'intégration PandaDoc
- Participer / Suivre l'onboarding d'un nouveau client
- Initier et superviser le traitement d'une réclamation client & intervenir en cas de besoin
- Engager, valider et piloter l'offboarding d'un client
- Faire profiter les autres activités (et profiter moi-même) d'une information majeure sur un dossier.

Pilotage de l'activité

- Découverte des tableaux de bords
- Filtrer les résultats
- Analyser les tableaux de bords
- Piloter l'activité et les équipes

Rappels



Notifications désactivées
ou en sourdines



Être dans une posture
d'écoute active

Assistance

Bienvenue au centre de service du Groupe Compagnie Fiduciaire

Rechercher des informations

Maintenances, Incidents et Problèmes en cours

Problème : RCA Caisse / RCA Facturation inaccessibles (changement de politique d'authentification de l'éditeur)

Portails

- Administration JIRA
- Assistance Hubspot
- Assistance informatique
- Assistance iZzy & application...
- Conciliator