



ENI Service

référence  
T126-MB280T04


1 jour  
7h

## Microsoft Dynamics 365 Paramétrer une solution de gestion de l'expérience client

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

# Microsoft Dynamics 365 Paramétrer une solution de gestion de l'expérience client

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Maîtriser la gestion des prospects et opportunités avec Dynamics 365
- ✓ Automatiser la création de parcours clients personnalisés
- ✓ Optimiser les campagnes marketing via Customer Insights

## Prérequis

Vous devez connaître les fonctionnalités de base de Dynamics 365 Sales et Dynamics 365 Customer Insights, ainsi que leur configuration


## Certification

Cette formation fait partie d'une série de quatre formations (MB-280T01-T04) préparant à l'examen « Dynamics 365 Customer Experience Analyst » qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Customer Experience Analyst Associate

## Public concerné

Commerciaux, responsables marketing, consultants CRM, chefs de projet digital, responsables de la relation client



 02 40 92 45 50

 [formation@eni.fr](mailto:formation@eni.fr)

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence  
T126-MB280T04

1 jour  
7h

# Microsoft Dynamics 365 Paramétrer une solution de gestion de l'expérience client

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

## Programme détaillé

### Gérer les prospects avec Dynamics 365 Sales (1 heure)

- Présentation des prospects Dynamics 365
- Créer des prospects Dynamics 365
- Cycle de vie de la gestion de prospect
- Qualification des prospects
- Utiliser Copilot avec des prospects
- Travaux pratiques : utiliser des prospects Dynamics 365
- Outils de gestion des données de prospect

### Gérer les opportunités avec Dynamics 365 Sales (1 heure)

- Présentation des opportunités Dynamics 365
- Créer des opportunités Dynamics 365
- Vente de compte et en équipe
- Gestion du cycle de vie des opportunités
- Utiliser Copilot avec des opportunités
- Travaux pratiques : gérer des opportunités dans Dynamics 365

### Gérer et organiser votre catalogue de produits avec Dynamics 365 Sales (1 heure)

- Présentation du catalogue de produits Dynamics 365
- Devises et gestion des devises
- Définir des produits
- Familles de produit
- Tarifs
- Paramètres du catalogue de produits
- Travaux pratiques : configurer le catalogue de produits

### Créer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys (2 heures)

- Gérer des ressources
- Créer des e-mails marketing
- Personnaliser du contenu
- Utiliser des profils de marque
- Générer des idées de contenu d'e-mail à l'aide de Copilot
- Personnaliser des e-mails avec des thèmes assistés par l'IA
- Créer des blocs de contenu
- Prévisualiser et tester des e-mails
- Rechercher des erreurs dans votre message et le publier
- Envoyer des e-mails rapidement sans créer de parcours
- Modifier un e-mail mis en service
- Empêcher l'envoi d'e-mails à des adresses e-mail en double
- Créer des SMS
- Créer des notifications Push
- Créer et gérer des formulaires
- Gérer le consentement pour les e-mails et les SMS
- Collaborer à l'aide de l'outil de conversation instantanée Microsoft Teams intégré

### Créer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights Journeys (1 heure)

- Créer et gérer des segments

- Utiliser des déclencheurs
- Créer un parcours
- Ajouter des messages au parcours
- Ajouter des activités au parcours
- Ajouter d'autres éléments au parcours
- Publier des parcours

### Projet : configurer une solution d'expérience client Dynamics 365 (1 heure)

- Scénario d'expérience Apprendre à connaître vos clients
- Travaux pratiques : personnaliser le processus de vente
- Travaux pratiques : configurer le catalogue de produits
- Travaux pratiques : concevoir une campagne



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence  
T126-MB280T04

1 jour  
7h

## Microsoft Dynamics 365 Paramétrer une solution de gestion de l'expérience client

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

### Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

### Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

1 Dans la salle de cours en présence du formateur.

2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.

3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

### Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.

Pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification. Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

### Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émise par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

### Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

### Accessibilité de la formation



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3