



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
13 juillet 2025

Formation
intra-entreprise
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Cofinancé
par l'Union
européenne

Objectifs pédagogiques

- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Présenter les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Prérequis

Les stagiaires doivent avoir une compréhension fondamentale des principes de la relation client et des opérations commerciales.

Une compréhension de l'informatique en cloud est utile, mais pas indispensable.

Certification

Cette formation prépare à l'examen » Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM) » qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified :

Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Public concerné

- Personnes occupant des fonctions différentes et se trouvant à divers stades de leur carrière peuvent bénéficier de ce cours fondamental.
- Professionnels de l'informatique
- Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et apports de Dynamics 365.

Cette formation prépare au rôle de Business Owner



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



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
13 juillet 2025

Formation
intra-entreprise
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante



Cofinancé
par l'Union
européenne

Programme détaillé

Explorer les principales fonctionnalités des applications d'engagement client Microsoft Dynamics 365 (1 heure)

- Décrire les bases des applications d'engagement client Dynamics 365
- Décrire les activités partagées et les options d'intégration dans les applications d'engagement client Dynamics 365

Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights (1 heure)

- Explorer Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Découvrir Dynamics 365 Customer Insights Data

Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Sales (2 heures)

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Découvrir les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales et les applications associées

Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Service (2 heures)

- Explorer Dynamics 365 Customer Service
- Examiner les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service et les applications associées

Documentation

Support de cours officiel en anglais Field Service (1 heure)

Travaux pratiques et/ou Labo en anglais

- Explorer Dynamics 365 Field Service
- Découvrir les fonctionnalités de planification de Dynamics 365 Field Service et les applications associées



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



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
13 juillet 2025

Formation
intra-entreprise
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante



Cofinancé
par l'Union
européenne

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, 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, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Evaluation 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

ENI Service s'engage en faveur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH). Toutes nos formations sont ainsi accessibles aux PSH. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page "Accueil des personnes en situation de handicap" de notre site internet.



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