

Mis à jour le 30/09/2026

S'inscrire

Formation Salesforce Lightning Experience

3 jours (21 heures)

Présentation

Salesforce Lightning Experience est l'interface moderne de Salesforce conçue pour faciliter la gestion des clients, prospects, opportunités et activités commerciales. Elle permet aux utilisateurs de centraliser leurs informations et de suivre efficacement leur activité depuis un même environnement.

Notre formation Salesforce Lightning Experience : prise en main vous permettra de devenir autonome dans l'utilisation quotidienne de Salesforce. Vous apprendrez à naviguer dans l'interface, rechercher des informations et gérer les principaux objets tels que les leads, comptes, contacts et opportunités.

Vous apprendrez à organiser vos données avec les vues de liste et Kanban, à suivre vos tâches et activités et à collaborer avec les autres utilisateurs depuis Salesforce.

Vous découvrirez également comment créer et exploiter des rapports et tableaux de bord afin de suivre votre activité, votre pipeline commercial et les principaux indicateurs utiles à votre métier.

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'utiliser Salesforce Lightning Experience de manière autonome pour gérer vos données, suivre vos activités et exploiter les informations nécessaires à votre travail quotidien.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Naviguer efficacement dans Salesforce Lightning Experience

- Gérer les leads, comptes, contacts et opportunités
- Organiser et retrouver rapidement les données Salesforce
- Gérer ses tâches, activités et interactions clients
- Collaborer avec les autres utilisateurs dans Salesforce
- Créer et exploiter des rapports et tableaux de bord

Public visé

- Utilisateurs Salesforce débutants
- Commerciaux et équipes Sales
- Responsables commerciaux
- Équipes service client
- Professionnels amenés à utiliser Salesforce au quotidien

Pré-requis

- Aucune connaissance préalable de Salesforce n'est nécessaire
- Connaissances générales de l'utilisation d'applications web
- Des notions de CRM et de cycle de vente constituent un plus

Pré-requis techniques

- Ordinateur sous Windows, macOS ou Linux
- Navigateur web récent
- Connexion Internet stable
- Accès à un environnement Salesforce Lightning Experience pour les travaux pratiques

Programme de notre formation Salesforce Lightning Experience : prise en main

[Jour 1 - Matin]

Prendre en main Salesforce Lightning Experience

- Découvrir l'interface de Salesforce Lightning Experience et son organisation
- Utiliser l'App Launcher, les onglets, les favoris et la recherche globale
- Naviguer entre les applications, objets et enregistrements Salesforce
- Personnaliser son environnement de travail et accéder rapidement aux informations utiles
- Utiliser les notifications et principales fonctions de productivité
- Atelier pratique : naviguer dans Lightning Experience et organiser son espace de travail selon ses activités.

[Jour 1 - Après-midi]

Gérer les prospects, comptes, contacts et opportunités

- Comprendre les principaux objets Salesforce : Leads, Accounts, Contacts et Opportunities
- Créer, modifier et consulter les enregistrements
- Qualifier un lead et suivre sa progression dans le processus commercial
- Gérer les comptes, contacts et informations associées
- Suivre les opportunités, leurs étapes et les informations du pipeline commercial
- Atelier pratique : traiter un lead, le convertir puis suivre l'opportunité créée jusqu'à son avancement dans le pipeline.

[Jour 2 - Matin]

Organiser et retrouver les données Salesforce

- Créer et utiliser des vues de liste adaptées à ses besoins
- Filtrer, trier et organiser les informations affichées
- Utiliser la vue Kanban pour visualiser et mettre à jour les enregistrements
- Exploiter la recherche globale pour retrouver rapidement les données
- Comprendre les principes de qualité et de mise à jour des informations dans Salesforce
- Atelier pratique : construire une vue de travail personnalisée pour suivre et mettre à jour un portefeuille d'opportunités.

[Jour 2 - Après-midi]

Gérer ses activités et collaborer dans Salesforce

- Créer et suivre les tâches, événements et activités associés aux enregistrements
- Utiliser les e-mails et l'historique d'activité depuis Lightning Experience
- Planifier et suivre les prochaines actions commerciales
- Collaborer avec les autres utilisateurs grâce à Chatter, aux mentions et aux commentaires
- Utiliser Path et Guidance pour suivre les différentes étapes d'un processus
- Atelier pratique : organiser le suivi d'un compte client avec tâches, activités, échanges et prochaines actions.

[Jour 3 - Matin]

Créer et exploiter des rapports et tableaux de bord

- Comprendre le fonctionnement des rapports Salesforce
- Créer un rapport et sélectionner les informations pertinentes
- Utiliser les filtres, groupements et tris pour analyser les données
- Lire et exploiter les principaux indicateurs d'un tableau de bord
- Utiliser les abonnements pour suivre régulièrement les indicateurs importants
- Atelier pratique : créer un rapport commercial et construire un tableau de bord de suivi du pipeline.

[Jour 3 - Après-midi]

Gagner en autonomie avec Lightning Experience

- Exploiter les principales fonctions de Lightning Experience dans son activité quotidienne
- Comprendre l'impact des droits et permissions sur l'accès aux données et fonctionnalités
- Identifier les bonnes pratiques de saisie, mise à jour et partage des données
- Personnaliser son utilisation de Salesforce sans modifier la configuration globale de l'organisation
- Identifier les fonctionnalités adaptées aux principaux besoins commerciaux et collaboratifs
- Atelier pratique : réaliser un parcours utilisateur complet combinant recherche, gestion des données, activités, collaboration et reporting.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.