

Introduction to sales in Dynamics 365 (AB-6003)

Durée: 1 Jour **Réf de cours: M-AB6003**

Résumé:

Enhance and automate business processes using customer engagement apps for Dynamics 365, while incorporating native interconnectivity with Microsoft 365.

This course introduces learners to modern Microsoft Business Applications capabilities, focusing on how to design, configure, and optimize solutions that integrate Dynamics 365, Power Platform, and AI-driven services. The course emphasizes real-world scenarios, enabling participants to translate business requirements into scalable, secure, and efficient application solutions while leveraging automation, data insights, and low-code tools to drive digital transformation.

Updated July 2026

Public visé:

This course is designed for professionals who aim to enhance and automate business processes using Dynamics 365 customer engagement apps, while leveraging native interconnectivity with Microsoft 365. It is ideal for those looking to unify profiles, create personalized customer journeys with AI-assisted Dynamics 365 Customer Insights, and improve selling efficiency through AI-driven Sales features.

Objectifs pédagogiques:

- **By the end of this course, learners will be able to:**
- Describe the core sales capabilities of Dynamics 365 Sales and how they support customer engagement and revenue growth.
- Navigate and utilize Dynamics 365 Sales features to manage leads, opportunities, accounts, and customer relationships.
- Leverage AI-powered insights and automation to improve sales productivity and decision-making.
- Understand how Dynamics 365 Sales integrates with Microsoft 365, Power Platform, and other Dynamics 365 applications.
- Identify opportunities to streamline and automate sales processes using low-code and workflow automation tools.
- Apply Dynamics 365 Sales capabilities to real-world business scenarios to enhance customer engagement and selling effectiveness.
- Recognize how customer data, insights, and analytics can be used to support personalized sales strategies and business outcomes. Based on the course overview, the course focuses on designing, configuring, and optimizing solutions across Dynamics 365, Power Platform, and AI-driven services to drive digital transformation.

Pré-requis:

This introductory course is suitable for professionals interested in Dynamics 365 Sales, customer engagement applications, and Microsoft Business Applications solutions.

Test et certification

AB-6005 – Introduction to Customer Experience in Dynamics 365

- Expands on customer engagement, customer journeys, and Dynamics 365 Customer Insights.

AB-6004 – Introduction to Service in Dynamics 365

- Focuses on customer service, case management, and support operations within Dynamics 365.

PL-900 – Microsoft Power Platform Fundamentals

- Provides a broader understanding of Power Apps, Power Automate, Power BI, and Power Pages.

MB-210 – Microsoft Dynamics 365 Sales

- Role-based training for sales professionals who want hands-on skills in Dynamics 365 Sales.

MB-280 – Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

- Explores customer insights, segmentation, and customer experience optimisation.

MB-260 – Microsoft Customer Data Platform Specialist

- Covers customer data unification and analytics using Dynamics 365 Customer Insights.

AI-3025 / Microsoft Copilot for Sales-related courses

- Helps learners leverage Microsoft Copilot and AI capabilities to improve sales productivity.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

None

Contenu:

Module 1: Introduction to sales in Dynamics 365

- Describe the foundations of Dynamics 365 customer engagement apps
- Explore lead generation in Dynamics 365
- Explore lead qualification in Dynamics 365
- Identify customer needs and explore relationships in Dynamics 365
- Explore how to negotiate deal terms and address objections in Dynamics 365 Sales
- Describe how to close customer deals in Dynamics 365
- Describe sales account management in Dynamics 365
- Explore forecasting, pipeline management, and analytics in Dynamics 365 Sales
- Describe shared capabilities in Dynamics 365 customer engagement apps

Méthodes pédagogiques :

None

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement