

KÉPZÉSI PROGRAM

CRM automatizálás Salesforce-szal 8 hetes képzés

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	CRM automatizálás Salesforce-szal 8 hetes képzés
1.2.	A képzés célja:	A képzési program célja a munkavállalói kompetenciák fejlesztése. A képzés további célja: A képzés célja, hogy a résztvevők átfogó ismereteket szerezzenek a Salesforce CRM rendszer alapjairól, és megtanulják annak testreszabását, adatkezelését, valamint az automatizálási lehetőségeket. A képzés elsősorban a Salesforce Adminisztrátor szerepre fókuszál. A kurzus során a résztvevők gyakorlati példákon és a Salesforce saját e-learning platformjának segítségével sajátítják el a szükséges tudást, amely lehetőséget nyújt számukra a munkaerőpiacon való versenyképes elhelyezkedésre.
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzésen részt vehet mindenki, akinek az élethelyzete szükségessé teszi annak elvégzését, illetve lehetővé teszi. Bárki jelentkezhet, akinek érdeklődése, személyisége lehetővé teszi, kellően motivált az együttműködésre. A képzés további célcsoportja: • Salesforce Adminisztrátori szerepre készülő. • Pályakezdők vagy karrierváltók, akik a Salesforce ökoszisztémában szeretnének elhelyezkedni. • Értékesítési, marketing és ügyfélszolgálati szakemberek, akik szeretnék megérteni és alkalmazni a Salesforce rendszert. • Vállalati rendszergazdák és IT szakemberek, akik CRM automatizációval szeretnének foglalkozni.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A résztvevő a képzés elvégzése után a következő kompetenciák birtokában lesz: • Biztosan kezelni a Salesforce felületét és adminisztrációs beállításait. • Adatmodellezési és ügyfeladat-kezelési feladatokat ellátni a Salesforce rendszeren belül. • Értékesítési és ügyfélszolgálati folyamatokat támogatni a Sales Cloud és Service Cloud használatával. • Riportokat és dashboardokat készíteni az üzleti döntések támogatására. • Automatizálni az üzleti folyamatokat a Flow eszközök segítségével.

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	Nem szükséges
------	---------------------	---------------

2.2.	Szakmai végzettség:	Nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	Nem szükséges
2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	Nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	Nem szükséges
2.6.	Egyéb feltételek:	-

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	12 óra
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	eljárás felnőttképzési szerződés szerint

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	CRM automatizálás Salesforce-szal 8 hetes képzés	12 óra

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	CRM automatizálás Salesforce-szal 8 hetes képzés
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja a tananyagegységet sikeres elvégzők ismereteket szerezzenek a „CRM automatizálás Salesforce” sajátosságairól kezdő szinten.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő online jelenlétét igénylő csoportos képzés: Frontális munka, egyéni munka, csoportos munka Továbbá: • Interaktív online előadások és élő demonstrációk. • Gyakorlati feladatok Salesforce e-learning platformon. • Esettanulmányok és valós üzleti szituációk elemzése. • Csoportos konzultáció és tapasztalatmegosztás.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A képzési módszerek alkalmazkodnak a tananyag tartalmához, jellegéhez. Jellemzőbb képzési módszerek: • Elméleti és gyakorlati ismeretek kombinációja. • Hands-on gyakorlatok a Salesforce környezetben. • Önálló és csoportos feladatok elvégzése.
4.1.5.	Óraszám:	12
4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0

¹ A sorok száma bővíthető.

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővíthető.

³ Megegyezik az 5.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés órászámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

4.1.7.	Tartalma:	12 órás tematika (8 hét, heti 1,5 órás alkalmak) 1. hét – Bevezetés a Salesforce világába (1,5 óra) • Salesforce áttekintése: története, piaci szerepe és lehetőségei. • A Salesforce e-learning platform bemutatása, első lépések. • A Lightning felület és az első adminisztrátori feladatok bemutatása.	
		2. hét – Főbb beállítások és felhasználói menedzsment (1,5 óra) • Felhasználói fiókok és jogosultságok kezelése. • Szervezeti beállítások és profilok konfigurálása. • Biztonsági beállítások és hozzáférés-kezelés.	
		3. hét – Adatmodellezés és adatkezelés (1,5 óra) • Objektumok és mezők bemutatása (standard és egyéni objektumok). • Kapcsolatok, képletek és validációs szabályok. • Adatmigrációs eszközök és import/export lehetőségek.	
		4. hét – Sales Cloud és értékesítési folyamatok (1,5 óra) • Accountok és Contactok kezelése. • Lead-ek és Opportunity-k nyomon követése. • Termékek, ajánlatok és szerződések kezelése. • Értékesítési folyamatok kialakítása és automatizálása.	
		5. hét – Service Cloud és ügyfélszolgálati folyamatok (1,5 óra) • Service Console használata és testreszabása. • Ügyfélszolgálati esetek kezelése és eskalációs folyamatok. • Automatizált ügyfélkapcsolati megoldások a Service Cloud segítségével.	
		6. hét – Riportok és elemzés (1,5 óra) • Riportok és dashboardok készítése és testreszabása.	

		• Adatok vizualizálása a sales és marketing területeken. • Riportok automatizálása és ütemezett jelentések beállítása.
		7. hét – Automatizálás a Salesforce rendszerben (1,5 óra) • Flow Builder bemutatása és gyakorlati alkalmazása. • Automatizált munkafolyamatok létrehozása és optimalizálása. • Üzleti folyamatok egyszerűsítése és hatékonyságnövelés Salesforce-szal.
		8. hét – Vizsgafelkészítés és karrierlehetőségek (1,5 óra) • Salesforce Admin Certification vizsgára való felkészülés. • Ingyenes és fizetős gyakorló tesztsorok és vizsgafelkészítő források. • Vizsgára jelentkezés menete és online webináriumok. • Salesforce karrierutak és a magyarországi Salesforce közösség bemutatása.
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: ⁵ (fő)	1000 fő
-----	---	---------

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	A képzésben résztvevő teljesítményét képzés közben fejlesztő értékelés keretében értékeljük. A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse. A képzés közbeni fejlesztő értékelés módjai: • Visszakérdezés, • Gyakorlati feladatmegoldás, • Képzésben résztvevő visszajelzései, • Beszélgetés • Feladatlap kitöltése. A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja. A képzéshez záró (szummatív) értékelés kapcsolódik. A záró feladat egy 10 kérdéses online teszt. A záróvizsgán megszerezhető minősítések: • Megfelelt • Nem felelt meg A megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek: Megfelelt: 80%, vagy felett (8, vagy több jó válasz) Nem megfelelt: kevesebb, mint 80% (7, vagy kevesebb jó válasz)
------	--

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a képzésen való részvétel, valamint a záróvizsgán „Megfelelt” minősítés megszerzése.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Személyi feltételek: A jelen képzési program alapján indított képzés indításakor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kell biztosítani a személyi feltételeket: A képzés szakmai tartalmának megfelelő felsőfokú iskolai végzettség és legalább 3 év, szakirányú szakmai gyakorlat vagy a képzés szakmai tartalmának megfelelő középfokú iskolai végzettség és 5 év szakirányú szakmai gyakorlat.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Megbízási szerződéssel, munkaszerződéssel, vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel. Az oktatóra előírt alkalmazási feltételt munkaszerződés, megbízási szerződés vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződés bizonyítja.
8.3.	Tárgyi feltételek:	• intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, alkalmazott szoftverek; • képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök

		(például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközöként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

Budapest, 2025.09.18.