

CHOISIR ET METTRE EN PLACE SON CRM (POUR PME)

Cette formation s'adresse tout particulièrement aux dirigeants, mais aussi aux membres de leur comité de direction et aux différents représentants métier. Chaque personne impliquée dans la volonté de digitalisation de la relation client au sein de l'entreprise peut suivre cette formation pour piloter ensuite la mise en place d'un CRM, quel que soit son poste. Ce programme intra-entreprise s'adresse aux équipes projets de 5 à 12 personnes au sein d'une entreprise de type PME.

Durée 55.00 heures

PUBLIC VISÉ

- Dirigeants, managers
- Directeurs commerciaux
- Responsables marketings

PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis particulier

ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

2 semaines

QUALITÉ ET INDICATEURS DE RÉSULTAT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprendre à définir les fondamentaux d'un projet digital : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
- Apprendre à définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
- Savoir mettre en place et réaliser le suivi d'un partenaire technique
- Savoir préparer la formation des utilisateurs
- S'approprier la posture du formateur
- Savoir former des utilisateurs
- Savoir mettre en place une démarche d'amélioration continue
- Savoir réaliser un retour d'expérience (REX)

CONTENU DE LA FORMATION

- Définir et initier un projet afin de le piloter
 - Définir les objectifs SMART motivant le projet
 - Définir l'équipe projet et les rôles de chacun au sein du projet
 - Définir et gérer le planning

- Définir et gérer les risques du projet
- Établir le contrat relationnel
- Étudier les parcours et identifier les besoins
 - Identifier et définir les personae utilisateurs internes et externes
 - Collecter et analyser leurs usages présents et à venir
 - Identifier les points d'amélioration des processus
 - Exprimer et prioriser les besoins
- Rédiger un cahier des charges
 - Identifier les informations nécessaires au cahier des charges
 - Rédiger et organiser un cahier des charges
 - Préparer la consultation des prestataires
- Choisir un outil
 - Analyser les réponses des prestataires
 - Préparer une session de démonstration
 - Savoir choisir
- Mettre en place le suivi d'un partenaire technique
 - Comprendre les rôles de chacun
 - Définir les grandes étapes d'un projet technique
 - Choisir des outils de pilotage adaptés
- Réaliser le suivi d'un partenaire technique
 - Organiser, préparer et piloter une réunion de suivi avec le prestataire
- Préparer et réaliser la formation des utilisateurs
 - Comprendre la posture du formateur et son rôle après la formation
 - Préparer une formation pour des utilisateurs
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue
 - Comprendre l'intérêt d'une telle démarche
 - Mettre en place les outils associé
 - Formaliser et suivre le plan d'action d'amélioration continue
- Savoir réaliser un Retour d'Expérience (REX)
 - Collecter l'information de retour d'expérience et l'organiser
 - Animer une réunion de retour d'expérience

ORGANISATION DE LA FORMATION

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs et consultants senior en transformation digitale, avec un minimum de 20 ans d'expérience.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation

- Exposés théoriques accompagnés de supports Klaxoon
- Travaux collaboratifs via des tableaux blancs Klaxoon
- Mise à disposition d'un espace de travail partagé à l'aide de Klaxoon

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DE L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

- Feuilles de présence
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Mises en situation

PRIX

9450.00 (prix HT, indicatif pour 1 apprenant)

Pour toute information complémentaire vous pouvez nous contacter au 06 26 74 18 41 - contact@digitalease-et-vous.fr