

REUSSIR LA MISE EN PLACE DE SON CRM : SAVOIR CHOISIR UN CRM ET PILOTER SA MISE EN PLACE (TPE)

DURÉE 25,00 H

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 3 à 7 personnes au sein d'une entreprise de type TPE ou petite PME.

PUBLIC VISÉ

PRÉ-REQUIS

- Savoir utiliser un navigateur internet et un outil de visio
- Avoir une bonne connaissance des produits vendus par la société et des clients associés

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
- Comprendre les notions nécessaires à la bonne mise en place d'un outil de gestion (clients et prospects, devis et affaires, production et planning, facturation et suivi des règlements)

COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
- Savoir 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

CONTENU DE LA FORMATION

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
 - S'approprier les différents rôles d'un projet
 - Savoir définir des objectifs SMART et les décliner dans l'opérationnel grâce aux KPIs
 - Savoir planifier le projet
 - Savoir identifier et suivre les risques du projet
- Savoir définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
 - 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
 - Savoir identifier leurs besoins au moyen d'interviews
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
 - Identifier les informations nécessaires au cahier des charges
 - Rédiger et organiser un cahier des charges
 - Préparer la consultation des prestataires
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
 - Savoir analyser les réponses des prestataires
 - Comment se préparer à assister à une session de démonstration
 - Savoir mettre en évidence les critères de choix

APPROCHES PÉDAGOGIQUES ET OUTILS

- Exposés théoriques accompagnés de supports Klaxoon en ligne
- Travaux collaboratifs en ligne via des tableaux blancs Klaxoon
- Travaux pratiques en ligne d'outils informatiques du marché de type Saas
- Mise à disposition en ligne d'un espace de travail partagé à l'aide de Klaxoon
- Outils visio (Microsoft Teams)

MODALITÉS D'ASSISTANCE PÉDAGOGIQUES

Formateur et consultant expérimenté dans l'étude et la mise en place d'outils CRM, avec plus de 20 ans d'expérience dans le domaine.

DURÉE

25,00 h, dont 20h de formation et 20h de TP accompagnés.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

de 2 à 6 personnes

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre une formation sont invitées à nous contacter directement : tout besoin d'adaptation de la formation doit être notifié en amont de la prestation. Les possibilités d'adaptation des modalités pédagogiques, de prise en charge et les délais de mise en œuvre seront étudiés avec le Référent Handicap de l'organisme de formation.

PRIX DE LA FORMATION

2 950,00 € HT soit 3 540,00 € TTC, hors frais de déplacements et autres frais annexes.

CONTACTS

pour plus d'informations : contact@digitalease-et-vous.fr ou au 06 60 70 46 26.

TYPES D'ACTIVITÉS

- Alternance d'apport théorique et de travaux pratiques, en individuel ou en groupe, en sessions de 2,5h

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation
- Production de documents (via Klaxoon) en cours de formation
- Formulaire d'évaluation de la formation

MODALITÉS D'ASSISTANCE TECHNIQUES

Disponibilité du formateur par courriel, téléphone ou visio (à la suite d'une demande préliminaire via eMail ou téléphone).

LIEU DE LA FORMATION

Organisation de la formation possible en présentiel (dans nos locaux ou ceux de l'entreprise), distanciel ou mixte

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Formation intra-entreprise planifiée à la demande. Délai minimum de démarrage après la validation du dossier : 1 semaine

REUSSIR LA MISE EN PLACE DE SON ERP : SAVOIR CHOISIR UN CRM ET PILOTER SA MISE EN PLACE (TPE)

DURÉE 30,00 H

Le contenu de cette formation est principalement dédié aux dirigeants ainsi qu'aux membres de leur comité de direction. Toute personne souhaitant influencer la digitalisation de la gestion de production de l'entreprise peut suivre cette formation. Les personnes concernées feront ensuite partie intégrante de l'équipe projet chargée de piloter la mise en place d'un ERP (ou PGI pour Progiciel de Gestion Intégrée). Ce programme intra-entreprise s'adresse aux équipes projets de 3 à 7 personnes au sein d'une entreprise de type PME.

PUBLIC VISÉ

- Dirigeants, managers
- Directeurs de production
- Représentants des métiers de productions
- Représentants des métiers de prestation de service

PRÉ-REQUIS

- Savoir utiliser un navigateur internet et un outil de visio
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation de la société

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
- Comprendre les notions nécessaires à la bonne mise en place d'un outil de gestion (clients et prospects, devis, production et planning, facturation et suivi des règlements)

COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
- Savoir 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

CONTENU DE LA FORMATION

- Savoir utiliser les outils de pilotage du projet : objectifs, planning, risques, organisation et rôles de chacun
 - S'approprier les différents rôles d'un projet
 - Savoir définir des objectifs SMART et les décliner dans l'opérationnel
 - Savoir planifier le projet
 - Savoir identifier et suivre les risques du projet
- Savoir définir les besoins liés aux métiers de l'entreprise grâce à la démarche des parcours utilisateurs
 - 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
 - Savoir identifier leurs besoins au moyen d'interviews
- Savoir rédiger un cahier des charges (CDC) à partir des besoins exprimés
 - Identifier les informations nécessaires au cahier des charges
 - Rédiger et organiser un cahier des charges
 - Préparer la consultation des prestataires
- Savoir choisir l'outil répondant aux besoins à partir de réponses de partenaires techniques
 - Savoir analyser les réponses des prestataires
 - Comment se préparer à assister à une session de démonstration
 - Savoir mettre en évidence les critères de choix

APPROCHES PÉDAGOGIQUES ET OUTILS

- Exposés théoriques accompagnés de supports Klaxoon en ligne
- Travaux collaboratifs en ligne via des tableaux blancs Klaxoon
- Travaux pratiques en ligne d'outils informatiques du marché de type SaaS
- Mise à disposition en ligne d'un espace de travail partagé à l'aide de Klaxoon
- Outils visio (Microsoft Teams)

MODALITÉS D'ASSISTANCE PÉDAGOGIQUES

Formateur et consultant expérimenté dans l'étude et la mise en place d'outils ERP, avec plus de 20 ans d'expérience dans le domaine.

DURÉE

30,00 h, dont 20h de formation et 20h de TP accompagnés.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

de 2 à 6 personnes

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre une formation sont invitées à nous contacter directement : tout besoin d'adaptation de la formation doit être notifié en amont de la prestation. Les possibilités d'adaptation des modalités pédagogiques, de prise en charge et les délais de mise en œuvre seront étudiés avec le Référent Handicap de l'organisme de formation.

PRIX DE LA FORMATION

3 540,00 € HT soit 4 248,00 € TTC, hors frais de déplacements et autres frais annexes.

CONTACTS

pour plus d'informations : contact@digitalease-et-vous.fr ou au 06 60 70 46 26.

TYPES D'ACTIVITÉS

- Alternance d'apport théorique et de travaux pratiques, en individuel ou en groupe, en sessions de 2,5h

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation
- Production de documents (via Klaxoon) en cours de formation
- Formulaire d'évaluation de la formation

MODALITÉS D'ASSISTANCE TECHNIQUES

Disponibilité du formateur par courriel, téléphone ou visio (à la suite d'une demande préliminaire via eMail ou téléphone).

LIEU DE LA FORMATION

Organisation de la formation possible en présentiel (dans nos locaux ou ceux de l'entreprise), distanciel ou mixte

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Formation intra-entreprise planifiée à la demande. Délai minimum de démarrage après la validation du dossier : 1 semaine