

Formation Professionnelle « Gagner en efficacité et en temps grâce aux outils digitaux »

Public visé : Architectes, maîtres d'œuvre, constructeurs.

Pré-requis : pas de pré-requis

Objectifs :

- identifier les outils digitaux pour m'aider au quotidien dans ma gestion d'entreprise
- savoir choisir le ou les bons outils parmi la multitude des solutions numériques proposées
- comprendre l'intérêt et l'utilité d'un outil CRM (gestion de la relation clients)

Programme :

1. Pourquoi utiliser le digital ?

- Chiffres clés
- Quels sont les intérêts pour mon entreprise ? pour mes clients ?
- Focus sur les enjeux commerciaux, sociaux et réglementaires

2. Quels outils pour mon entreprise ?

- Fichier clients ou base de données clients
 - Les atouts d'un fichier clients pour mieux connaître ses clients, les fidéliser et faire une animation commerciale pertinente
 - Les étapes pour créer un fichier clients efficace : définition des objectifs et des informations à récolter, collecte des informations, faire vivre sa base
- CRM : outil de gestion de la relation client
 - Le cycle vertueux de la relation clients
 - Les intérêts du CRM : segmentation, suivi clients, rappel des tâches, lien entre collaborateurs, aide au pilotage, données chiffrées
 - Les critères de choix de son outil de CRM : mobilité, ergonomique, coût, compatibilité, importation des données
- Solutions numériques de dématérialisation / stockage des données
 - Pourquoi dématérialiser : enjeux organisationnels et réglementaires
 - Quels documents dématérialiser ?
 - Les solutions de Gestion Electronique des Données (GED) et archivage électronique (SAE)
 - Le stockage des documents dématérialisés : quelles solutions ?
 - La sécurisation de mes données

- Outils de reporting et tableaux de bords
 - Utilité du reporting
 - Quels types de reporting pour mon activité ?
 - Reporting et tableaux de bord comme leviers de pilotage de mon entreprise
 - Quels indicateurs mettre en place pour mes tableaux de bord ?
 - Les critères à respecter pour un pilotage efficace
 - Les solutions existantes

- Les outils collaboratifs
 - Les outils collaboratifs pour gagner du temps, fluidifier et centraliser l'information
 - Les outils de pilotage d'activité/de projet comme source de productivité et de performance : méthode agile de gestion de projet, visualisation globale d'avancement, centralisation des informations
 - Outils de visioconférence
 - Outils de mindmapping : la représentation graphique pour mieux organiser et mémoriser ses idées
 - Autres outils facilitateurs : agenda partagé, planification de réunions, sondage...

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Etudes de cas concrets
- Mise en pratique

Moyens d'évaluation :

Une évaluation des connaissances est réalisée à partir des études de cas.

Moyens Techniques :

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur

Chaque stagiaire doit amener son ordinateur ou sa tablette ou son smartphone

Formateur :

Delphine BOURDON

Informations pratiques :

Lieu : Centre de formation TY eco²-Zone Artisanale de la Touche-35890 BOURG DES COMPTES

Durée : 14 h (2 jours)