

## 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 eco<sup>2</sup>-Zone Artisanale de la Touche-35890 BOURG DES COMPTES

Durée : 14 h (2 jours)



« Ce label est décerné par la Branche architecture. Les conditions de prise en charge de cette action de formation labellisée sont décidées par la CPNEFP des entreprises d'architecture et mises en œuvre par l'opérateur de compétence de la branche »

