

Fiche descriptive à destination de l'employeur et des tiers financeurs

Récolter et structurer les données de connaissance client

En mode Présentiel

Nouveau

Vous travaillez toujours pour quelqu'un. Apprenez à mieux le connaître, le comprendre, pour mieux lui adresser votre proposition.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne directement impliquée dans l'optimisation de la relation client (billetterie, service client, service communication, commerciaux, chargé(e) de diffusion...), mais aussi les services transversaux tels que l'informatique ou la direction opérationnelle.

OBJECTIFS

- Concevoir les manières de récolter les données qui donnent une vision exploitable des clients/publics
- Transformer les besoins opérationnels en modèle de données utilisables par les outils de traitements existants (ou envisagés)
- Définir les règles de récolte qui permettront de garantir l'intégrité des données
- Intégrer les contraintes réglementaires

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière n'est nécessaire. Formation accessible aux managers et aux collaborateurs.

CONTENU

Préparer la récolte des données

- Formaliser les besoins de chaque métier de la structure
- Cartographier les exigences de chaque usage qui sera fait des données
- Déterminer le(s) processus de récolte nécessaires
- Structurer les processus en fonction de ses moyens/délais
- Inventorier les données nécessaires à chaque objectifs
- Modéliser et hiérarchiser les données (obligatoires, souhaitables, optionnelles...)
- Préparer un système de stockage

Lancer la récolte

- Les différents canaux de récolte : avantages et inconvénients
- Les exigences de chaque canal (présentation, sécurité, intégrité...)
- Choix adaptés au besoins de la structure
- Assurer la convergence de ces différents canaux
- Les contraintes réglementaires concernant la récolte de données

Structurer et stocker les données

- La notion d'entrepôt de données pour des usages multiples
- Nettoyer et redresser les données pour assurer un traitement automatisé viable
- Définir les délais d'actualisation et de péremption
- Les contraintes réglementaires concernant le stockage de données

Récolter et structurer les données de connaissance client *suite*

Panorama des outils pour l'exploitation

- Tour d'horizon des outils d'analyse statistiques
- Tour d'horizon des outils d'analyse marketing
- Tour d'horizon des outils de CRM

FORMATEUR RÉFÉRENT et Direction pédagogique

Gilles JANIN *Consultant expert en organisation et technologies de l'information*

Issu d'une double formation universitaire sciences physiques et communication, commence par travailler pour des agences de marketing dans les années quatre-vingt, puis s'oriente vers les Technologies de l'information dès le début des années quatre-vingt-dix. Fondateur d'une agence de marketing digital en 1995, puis associé d'un groupe précurseur de la transformation digitale, il devient expert indépendant au début des années 2000, prestataire pour des entreprises et des organisations nationales et internationales et des services de l'Etat.

Il a également été à l'initiative de la licence professionnelle "Management de la relation client Europe" à l'Université de Nantes et chargé d'enseignement de 2005 à 2009.

En dehors de ses activités professionnelles, il est fondateur ou membre de la gouvernance de plusieurs structures associatives et culturelles (organisations professionnelles, radio, patrimoine, musiques actuelles...).

Formateur ARTES / FAZHAN depuis 2008.

La direction pédagogique est assurée par Cyrille BUREAU Directeur de l'organisme de formation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette formation alterne l'exposé participatif (apports théoriques, pédagogie interrogative) et le plan d'action personnel (exemples de bonnes pratiques mobilisables par les participants, pédagogie active-interrogative).

La pédagogie active est priorisée, par mise en situation et cas pratiques, exercices individuels, conseils personnalisés à chaque participant.

MOYENS ET SUPPORTS

Les lieux de formation disposent d'un espace d'accueil et de détente dédié (description détaillée sur notre site Internet). Les salles de formation sont équipées de bureaux biplaces, de tableaux et moyens de projection à vocation pédagogique, d'accès au WiFi (à la discrétion du formateur). Les salles de formation sont fermées et sécurisées en dehors des temps de formation.

Chaque participant et formateur dispose d'un extranet individuel pendant la formation.

Les supports pédagogiques et les références bibliographiques sont fournis à chacun pendant ou après la formation, après avoir été commentés pour assurer leur bonne appropriation.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Avant la formation, chaque participant est invité à un entretien avec un conseiller, puis à compléter un questionnaire lui permettant d'exprimer directement au formateur sa situation et ses attentes.

Le contrôle des acquis en cours de formation est réalisé à l'aide de mises en situation, d'auto-diagnostic, de travaux pratiques ou dirigés, suivant les modalités pédagogiques.

Une évaluation qualitative est réalisée en fin de formation, puis analysée par l'équipe pédagogique. Le résultat global est à la disposition du participant.

Une attestation individuelle de fin de formation, rappelant les objectifs, est remise au participant l'ayant suivie avec assiduité.

ORGANISATION, DURÉE ET COÛT PÉDAGOGIQUE

Effectif limité à 10 participants maximum.

Durée : 3 jours (21 heures)

Récolter et structurer les données de connaissance client *suite*

La prochaine édition de ce module débutera le :

Tarif public FAZHAN : 1 590 euros, net de taxes.

Tarif spécifique ARTES - Destiné aux personnes physiques, aux salariés d'associations et aux agents des communes de moins de 2500 habitants : 990 euros, net de taxes, par participant

Grâce au respect des procédures qualité en vigueur, nos formations sont éligibles à une prise en charge totale ou partielle par les dispositifs publics de financement de la formation.

Informations complémentaires

Cette formation a un taux de satisfaction de % (taux de réponses 0 % - mesuré à partir du 1/9/2020)

Cette formation fait partie de la famille thématique Communication, Marketing, Vente ([lien cliquable](#))

Formacode :

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées moteur dans la plupart de nos lieux de formation.

D'autres types de handicaps et de compensations peuvent être pris en charge sur demande.

Pour tout autre renseignement : 02 40 20 35 35

