

Pôle « Développement et Organisation Professionnels »

→ GESTION APPLI MOBILE Aide à Domicile/Auxiliaires de Vie

Publics concernés :

Aides à domicile,
auxiliaires de vie

Équipements / Accès / Accessibilité :

- Salle de formation en U
- Accessibilité PMR
partielle ou totale
- Adaptations
pédagogiques
individuelles possibles
- Une fiche
accès/accessibilité sera
jointe à la convocation

Profil(s) Formateur(s) :

► Serge BOTTIGLIONE
- Oxygène Softwares, est
expert en gestion de la
relation client et en
workflow d'entreprise de
services depuis 2004.
Après avoir dirigé pendant
plus de 10 ans une
entreprise de service,
comptant pas moins de
90 salariés, il se consacre
aujourd'hui à l'édition de
logiciel à destination des
entreprises et à la
formation de celles-ci.

Son rôle au quotidien est
essentiellement orienté
product owner, c'est à
dire qu'il fait l'interface
entre les développeurs,
les donneurs d'ordres et
les utilisateurs finaux.

- Formation animée
depuis 2018

Profil et pré-requis :

Aucun pré requis de niveau de formation

Objectifs de la Formation / Aptitudes et compétences :

► Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

- Comprendre les enjeux de la Gestion de la Relation Client (Customer Relationship Management)
- Maîtriser les concepts de base
- Maîtriser les techniques opérationnelles de l'application Oxygène Services

Contenus et durée de la Formation :

► 1 jour (7h)

- Qu'est-ce que la Gestion de la Relation Client et le CRM ?
- Définition des concepts clés
- L'avènement du marketing one-to-one : du marketing de masse au marketing de précision
- Personnalisation et fidélisation
 - Placer le client au cœur du système
- Considérer le client comme une véritable « actif » de l'entreprise
- Elaborer une stratégie orientée client
- Analyser et améliorer les processus client
- Développer et partager la connaissance sur les clients
 - Présentation générale des interfaces d'Oxygène Services
- Gestion de ses disponibilités, de son planning
- Gestion des clients, des visites, des interventions

Méthodes mobilisées & Modalités d'évaluation :

- Exercices pratiques de mise en situation : 2 personnes par poste de travail. Exercices évalués directement par le formateur
- Technique animation : Apports de connaissances sous forme d'exposés, travaux en sous-groupe, animation interactive.
- Supports : Vidéo, Power point, supports écrits et grilles d'exercices
- Suivi de l'exécution de l'action : liste d'émargement.
- Procédure d'évaluation : évaluation continue.
- Document remis à la fin de la formation : attestation de formation

Modalités d'inscription & Tarifs :

Un dossier d'inscription est à remplir au plus tard 10 jours avant le premier jour de la formation.

Formation prise en charge avec le plan de développement pour les salariés du particulier employeur et les assistants maternels.

Tarif individuel: 280€