

FORMATION A L'APPLICATION MOBILE OXYGENE SERVICES GESTION COMMERCIALE ET GESTION DE LA PRODUCTION

PUBLIC CONCERNÉ ET PRE REQUIS:

- Aides à domicile, auxiliaires de vie
- Aucun pré requis de niveau de formation

NATURE DE L'ACTION :

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

OBJECTIFS :

- 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 :

- **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
- **Exercices pratiques de mise en situation**
 - 2 personnes par poste de travail. Exercices évalués directement par le formateur

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- 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*

DURÉE :

- 1 jour (7h)

PROFIL FORMATEUR :

- **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.