

## Fiche d'offre de formation

### Informations générales



**Thème**

**Productivité et amélioration continue**

### Informations sur l'activité

**Titre**

**Le CRM : un système de gestion intégré**

**Contenu**

Conduire un projet de CRM

**\*Les bases en informatique et en système d'information**

- Assimiler les concepts de base
- Anticiper et gérer les demandes
- Connaître quelques technologies liées au CRM
- Refondre le système d'information autour de la gestion de la relation client
- Comprendre l'ensemble des implications du CRM sur l'organisation, la technologie, les systèmes d'information
- Savoir mener un projet de CRM
- Connaître les notions de Business to Business, du Business to Consumer et de e-CRM

**\*La description du CRM**

- Les différentes composantes d'un système d'information orienté client
- La gestion des forces de vente, les services après-vente
- Les liens avec les ERP et la Supply Chain
- Les bases de données clients
- Le choix d'une solution intégrée ou non
- L'intégration de l'ensemble du système d'information CRM et PME

**\*Les prérequis du CRM**

- Les méthodes pour créer une vision commune au plus haut niveau (balanced scorecard, etc.)
- Les travaux préliminaires sur l'examen de la situation existante
- Les indicateurs à choisir pour caractériser cette vision et dessiner les objectifs de l'implantation du CRM

**\*Les stratégies de mise en place du CRM**

- Le bilan sur la performance des processus clés dans l'optique de la mise en œuvre du CRM : processus administratifs, processus logistiques (Supply Chain), processus d'information et de support
- La communication des objectifs stratégiques en objectifs concrets des fonctions de gestion

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-L'identification d'indicateurs de performance (part de marché, marge bénéficiaire, satisfaction client, etc.)</li> <li>-Les bénéfices escomptés et la nécessité d'échelonner le projet dans le temps</li> <li>-Le RSI (Retour sur Investissement) du CRM</li> </ul> <p><b>*Le plan projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Les étapes à respecter et les facteurs clés de succès pour implanter le CRM</li> <li>-Le rôle des acteurs, du "promoteur" du projet, etc.</li> <li>-Les risques d'un projet CRM : jalonnement, durée, implication de la direction, communication, anticipation</li> </ul>		
<b>Forme</b>	Atelier / séminaire		
<b>Langue</b>	Français	<b>Durée</b>	2 jours
<b>Calendrier et détails</b>	À déterminer		
<b>Lieu de formation</b>	Québec		
<b>Matériel pédagogique</b>	Non requis		
<b>Équipements et logiciels requis</b>	Non requis		
<b>Reconnaissance des apprentissages</b>	Attestation de participation		
<b>Type de reconnaissance et d'évaluation</b>	Attestation, études de cas, simulations		

#### **Informations sur la clientèle desservie**

<b>Participants</b>	Directeur des systèmes d'information, directeur informatique, directeur général, chef de projet informatique, directeur des ventes.
<b>Nombre de participants</b>	8 à 15
<b>Conditions d'admission</b>	Général

#### **Informations sur les coûts**

<b>Coût</b>	Valeur de 800\$ offerte à 400\$ <b>grâce à la subvention d'Emploi Québec</b> (les taxes sont calculées sur les coûts avant la subvention)
<b>Modalités</b>	Payable au moment de l'inscription

#### **Informations sur l'organisme formateur**

<b>Raison sociale</b>	GROUPE VERMONT INC.
<b>Adresse et code postal</b>	100 RUE CRAIG, STONEHAM (QC), G0A 4P0
<b>Téléphone</b>	(418) 848-0775
<b>Url</b>	www.groupevermont.ca
<b>Courriel</b>	sneron@groupevermont.ca

Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter Martine Lessard chez PÔLE Québec Chaudière-Appalaches au (418) 681-9700 poste 225 ou par courriel au [martine.lessard@pole-qca.ca](mailto:martine.lessard@pole-qca.ca)