


FORMATION – REQUÊTEUR – GRC

Utiliser le requêteur dans la gestion de la relation client (GRC), pour les analyses et le pilotage de l'activité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Rappeler et mettre en pratique les bases du requêteur
- ✓ Comprendre et créer des requêtes spécifiques à la GRC

PROGRAMME

 **E-learning** « Page d'accueil DCSnet neo » (Cf. programme)

■ Introduction

Présentation du formateur et tour de table
Présentation des objectifs

Rappel des essentiels – Page d'accueil DCSnet neo

■ Rappel des bases du requêteur

Les 7 étapes de création

Organiser ses requêtes

■ Exercices pratiques spécifiques aux métiers de la GRC

PRÉREQUIS

- ✓ Connaissance pratique de DCSnet **neo**
- ✓ Connaissance du monde automobile, du vocabulaire et des métiers de la GRC
- ✓ Avoir suivi la formation Notions de base du requêteur
- ✓ Aisance informatique/tableurs (type Excel)

PROFIL DES APPRENANTS

- ✓ Utilisateur·trice amené·e à créer des requêtes GRC

SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- ✓ Feuille de présence
- ✓ Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- ✓ Evaluations des compétences
- ✓ Certificat individuel de réalisation

RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES


- ✓ Accès à une base formation du logiciel
- ✓ Présentation théorique
- ✓ Étude de cas pratiques sur ordinateur
- ✓ Mise à disposition de supports post-formation
- ✓ Accès à un Extranet individuel et personnalisé


CONDITIONS TECHNIQUES DE RÉALISATION

- ✓ Le formateur doit avoir accès à une salle adaptée (capacité, écran, mur blanc...), dotée d'un outil de projection (vidéoprojecteur,...) et d'une connexion internet.
- ✓ Chaque stagiaire doit disposer d'un ordinateur avec un accès internet et paramétré pour l'utilisation de DCSnet.
- ✓ Si **distanciel** : chaque apprenant doit disposer d'un ordinateur avec micro et caméra. Reynolds&Reynolds se charge de mettre à disposition une salle de visioconférence


LES « PLUS » DE LA FORMATION


- ✓ Une formation dispensée par un·e spécialiste logiciel et métier
- ✓ Une coordination pendant toute la durée de la formation
- ✓ Une spécialisation centrée sur le métier, et personnalisation selon les besoins

 **Modalités pédagogiques**
Intra-entreprise
Blended-learning

 **Durée totale : 4h30**
1h – E-learning
3h30 – Présentiel/distanciel

 **Tarif : nous consulter**


 **Nombre apprenants**
6 maximum

 **Équipe pédagogique**
Consultant·e/formateur·
trice spécialisé·e métier
Requêteur*

Guillaume CARRERE

Vincent DEBOUCQ

...

 **Accessibilité**
Formations accessibles aux
Personnes en Situation de
Handicap. Si votre situation
demande un aménagement
particulier nous vous
invitons à le signaler par
email à notre équipe
référente :
Fr_formation@reyrey.com

 **Contacts**

Service Commercial

Commerceformation_FR@reyrey.com
Tel : 0 820 820 124

Administratif

Laurence MAZOT
Assistante technique et administrative

Fr_formation@reyrey.com
Tel : 04 76 84 30 20

*à titre indicatif selon disponibilité

Document mis à jour le 16/07/2024



Objectifs

- Découvrir la page d'accueil DCSnet neo
- Naviguer efficacement sur la page d'accueil
- Connaître les fonctionnalités clés de la page d'accueil



Prérequis

- Aucun



Public cible

- Tout utilisateur de DCSnet neo, tous métiers confondus



Programme

- **Module 1 :** Présentation générale de la page d'accueil DCSnet neo
- **Module 2 :** L'observateur 360° - "OBS 360°"
- **Module 3 :** Les Widgets
- **Module 4 :** Les menus métier, le Gestionnaire et Centre d'aide
- **Module 5 :** Les essentiels à retenir



Modalités pédagogiques

- Intra-entreprise
- E-learning (asynchrone)



Durée estimée : 60 mn



Les « plus » de la formation

- Formation conçue par des consultants/formateurs spécialisés DCSnet neo et des ingénieurs pédagogiques en formation digitale.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- Évaluation des compétences en fin de formation (QCM)
Seuil minimum à atteindre pour valider la formation
- Certificat de réalisation



Conditions techniques de réalisation

- Disposer d'un ordinateur avec un accès internet et d'un casque
- Privilégier un endroit silencieux sans interruption physique, téléphone ou e-mail



Accessibilité

Formations accessibles aux Personnes en Situation de Handicap. Si votre situation demande un aménagement particulier nous vous invitons à le signaler par email à notre équipe référente : Fr_formation@reyrey.com



Ressources techniques et pédagogiques

- Extranet apprenant individuel
- Vidéo de navigation suivi e-learning
- Service hotline – support technique



Contacts

Service commercial
Commerceformation_FR@reyrey.com
Tel : 0 820 820 124

Administratif
Laurence MAZOT
Assistante technique et administrative
Fr_formation@reyrey.com
Tel : 04 76 84 30 20

Support Technique Hotline
support-dcsnet_fr@reyrey.com
Tel : 04 76 84 30 30