


FORMATION – SERVICE CLIENT – PLATEFORME PR

Prenez en main la gestion des commandes clients, dans le cadre d'une activité plateforme PR ou Grand Magasin, sous DCSnet neo.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Connaître portail « Service Client » et ses fonctionnalités
- ✓ Créer une commande client
- ✓ Retrouver l'état d'une commande client

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

■ Service client

Présentation du portail « Service client »
Création d'une commande client
Déblocage d'une commande
Identification et traitement des commandes provenant des interfaces externe*

■ Préparation de la commande et facturation*

Les étapes de préparation et facturation

**(selon spécificités marque et/ou interfaces)*

PRÉREQUIS

- ✓ Connaissance du monde automobile et du vocabulaire associé
- ✓ Connaissances des métiers du magasin

PROFIL DES APPRENANTS

- ✓ Responsable MPR
- ✓ Méthodiste
- ✓ Chef-fe logistique
- ✓ Call center
- ✓ Commercial-le PR
- ✓ Magasinier-e

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 assistance sur site par le consultant au changement de logiciel (service payant)

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

 **Durée totale : 2h45**
1h – E-learning
1h45 – Présentiel/distanciel


 **Tarif : nous consulter**

 **Nombre apprenants**
6 maximum

 **Équipe pédagogique**
Consultant-e/formateur-trice spécialisé-e métier
Après-vente/magasin*

Quentin BERNARD
Guillaume CARRERE
Vong Chanh LUANGLATH
José NANGA PEMBELE

...

 **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