

# 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](mailto: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](mailto:Commerceformation_FR@reyrey.com)  
Tel : 0 820 820 124

**Administratif**  
Laurence MAZOT  
Assistante technique et administrative  
[Fr\\_formation@reyrey.com](mailto:Fr_formation@reyrey.com)  
Tel : 04 76 84 30 20

**Support Technique Hotline**  
[support-dcsnet\\_fr@reyrey.com](mailto:support-dcsnet_fr@reyrey.com)  
Tel : 04 76 84 30 30