

Catalogue de : Relation client

Sommaire

- 1 - Adapter sa relation client aux outils digitaux
- 2 - Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client
- 3 - Être orienté client : une stratégie gagnante
- 4 - Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients
- 5 - Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels
- 6 - La relation client en pratique : entraînement intensif
- 7 - Manager, développer l'orientation client de son équipe
- 8 - Nouveau superviseur en centre d'appels
- 9 - Responsable Relation Client
- 10 - Réussir la relation avec le client
- 11 - Réussir sa relation de service interne
- 12 - Techniciens : optimisez votre relation client
- 13 - Téléconseillers : développer ses compétences commerciales
- 14 - Traiter efficacement les appels clients difficiles
- 15 - Traiter les réclamations clients avec succès
- 16 - Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs
- 17 - Chargé de recouvrement
- 18 - Credit manager
- 19 - Construire un Data Warehouse qualité des données et performance du SI décisionnel
- 20 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, les nouveautés
- 21 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, niveau 2
- 22 - SAP BusinessObjects 4, administration des droits
- 23 - 360View+, gestion de la sécurité Business Objects
- 24 - SAP BusinessObjects 4, Designer
- 25 - SAP BusinessObjects XI 3, Desktop Intelligence, niveau 1



- 26 - SAP BusinessObjects XI 3, Designer
- 27 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 1
- 28 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 2
- 29 - SAP BusinessObjects v6, utilisateur
- 30 - SAP Crystal Reports 2013, conception de rapports
- 31 - SAP Crystal Reports 2013, perfectionnement
- 32 - SAP Crystal Dashboard Design, concevoir des présentations interactives
- 33 - Cognos 10 BI, Transformer
- 34 - Cognos 10 BI, Workspace
- 35 - Maîtriser le langage MDX pour le requêtage de cubes OLAP
- 36 - Power Query, l'ETL libre-service extraire, transformer et charger des données externes dans Excel 2016-2013
- 37 - Technique de Datamining avec R modélisation et représentation des données
- 38 - Jasper Reports, concevoir et publier vos rapports
- 39 - Réseaux informatiques pour non-informaticiens
- 40 - Introduction aux réseaux installer et administrer des réseaux locaux
- 41 - Réseaux, incidents et dépannage
- 42 - IPv6, audit et migration
- 43 - Administrer et superviser vos systèmes et réseaux
- 44 - Nagios, administration de réseaux
- 45 - Nagios, exploitation
- 46 - Zabbix administration, superviser vos systèmes et réseaux
- 47 - Déployer un réseau de vidéosurveillance sur IP
- 48 - Installer, configurer et dépanner des caméras IP
- 49 - Manager par les objectifs pour l'efficacité fixer et évaluer des objectifs
- 50 - Analyser et optimiser son portefeuille clients
- 51 - Encadrement juridique des prestataires de service
- 52 - Communiquer avec Twitter et Facebook
- 53 - Techniques de communication en situation d'accueil
- 54 - Bilan social
- 55 - Techniques de fidélisation de la clientèle

Adapter sa relation client aux outils digitaux



RC-3 2 Jours (14 Heures)



Description

Les canaux digitaux sont devenus une réalité dans l'univers de la relation client et les clients utilisent de plus en plus ces media pour communiquer rapidement avec leurs fournisseurs. Des clients exigeants, pour qui la relation web est une composante essentielle de leur expérience client. Cette formation à la relation client digitale pour webconseiller vous apporte les pratiques incontournables pour comprendre le client connecté, communiquer et interagir efficacement avec lui, et véhiculer une bonne image de votre entreprise sur le web.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Webconseiller. / Webmarketer. Tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux.

Prérequis

- Cette formation nécessite de maîtriser les bases de la grammaire et de l'orthographe.

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale.
- Adapter sa communication aux canaux.
- Garantir la satisfaction du client connecté.
- Prévenir les litiges.

Programme:

- Avant le présentiel
- Comprendre les attentes du client connecté
- Communiquer par écrit avec le client connecté
- Mener l'échange en ligne
- Prévenir et gérer les situations délicates

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client



RC-4 2 Jours (14 Heures)



Description

Experts métier, ingénieurs de réalisation, consultants techniques... tous participent à l'image, à la valorisation du savoir-faire et à la qualité de service de l'entreprise. L'expert technique est par définition sollicité pour ses connaissances techniques. Il a habituellement la charge d'examiner une situation, de l'apprécier, d'élaborer une solution, de la mettre en œuvre, d'en déterminer la valeur. Cette formation à la communication avec les clients apportera aux experts et ingénieurs le savoir-faire relationnel pour réussir leur intervention technique en ajoutant l'habileté sociale à leur expertise technique.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout cadre expert métier, engagé dans les contacts avec les clients au titre de l'appui avant-vente, en réalisation de projets ou en après-vente.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients.
- Travailler en synergie avec les commerciaux.
- Développer les qualités qui fidélisent les clients.

Programme:

- Ajouter la dimension relationnelle à son expertise
- Mieux communiquer en face-à -face avec un client
- Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux
- Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation et d'après-vente
- Activité à distance

Être orienté client : une stratégie gagnante



RC-5 2 Jours (14 Heures)

Description

L'orientation client est à la fois une façon de penser et une source de motivation que le client perçoit instantanément dans les gestes et les paroles de son interlocuteur. Cette formation aide toute personne au contact des clients à générer une expérience de service réussie, en conjuguant le 'déclic' de l'orientation client et les techniques relationnelles pour fournir le service attendu et transmettre une image remarquable d'eux-mêmes et de leur entreprise.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Développer des attitudes de service.
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante.
- S'orienter client dans ses contacts clients.
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

Programme:

- Se situer dans la relation client
- Contribuer à une expérience client réussie
- Offrir au client une image positive de l'entreprise
- Faire face avec empathie aux exigences des clients
- Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux fidéliser
- Activité à distance

Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients



RC-6 2 Jours (14 Heures)



Description

L'expression de critiques, d'insultes et de menaces, la manifestation d'incivilités envers les professionnels en contact avec les clients se multiplient. Cette formation à la gestion de l'agressivité clients permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour les aider à mieux contrôler leur émotion, désamorcer l'escalade de la violence, rétablir une communication positive. Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité. Pour mieux la prévenir et la maîtriser.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public.

Prérequis

- Aucun.
- Les personnes travaillant par téléphone avec les clients sont invités à suivre la formation ["Traiter efficacement les appels clients difficiles"](#) (réf. 7128).

Les objectifs de la formation

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients.
- Acquérir les outils de communication appropriés.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité.
- Prévenir et anticiper l'escalade.

Programme:

- Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients
- Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC
- Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile
- Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper
- Activités à distance

Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels



RC-7 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation pour hotliners s'inscrit dans le contexte de concurrence accrue et de volonté plus marquée des entreprises de se différencier par la relation client. Établir une relation de confiance tout en gérant son stress et celui de ses interlocuteurs est un pré-requis indispensable pour une assistance téléphonique efficace et satisfaisante. Assistance à l'utilisation, dépannage en ligne, accompagnement et formation des utilisateurs... sont autant de services associés au produit. Pour le hotliner, il s'agit à la fois de résoudre le problème concret de l'utilisateur, de valoriser sa prestation de service et de contribuer à l'excellence de l'image de marque.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Hotliner d'assistance aux utilisateurs, technicien de help-desk, responsable de maintenance , collaborateur SAV, ayant des contacts par téléphone avec la clientèle.

Prérequis

- Aucun.
- Pour le technicien intervenant en face-à-face chez le client, il est recommandé de suivre ["Techniciens : optimisez votre relation client"](#) (réf. 767).

Les objectifs de la formation

- Conduire un appel d'assistance avec méthode.
- Développer des comportements proches des clients.
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline.

Programme:

- S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance
- Traiter efficacement la demande d'assistance du client
- Développer une relation de service remarquable
- Traiter les situations difficiles à la hotline

La relation client en pratique : entraînement intensif



RC-8 2 Jours (14 Heures)



Description

'Le client au cœur de l'entreprise', est la maxime des entreprises qui ont intégré les nouvelles orientations qui mènent au succès. Tous les collaborateurs doivent savoir communiquer avec leurs clients internes ou externes. Lorsque les techniques de communication sont maîtrisées, l'expérience reste le chaînon manquant de la satisfaction client. Résolument active, cette formation aux pratiques de la relation client est basée sur des mises en situations vidéo et téléphoniques permettant un entraînement réaliste sur des cas particuliers. Objectif : devenir un expert de toutes les situations de la relation client.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes, externes.

Prérequis

Ce programme, basé sur l'entraînement des participants, est ouvert aux participants ayant déjà suivi une formation aux fondamentaux de la communication. Le questionnaire préalable adressé aux participants permet de réviser ces fondamentaux.

Les objectifs de la formation

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client.
- Développer des réflexes dans les situations de stress.
- Préserver la relation client dans les cas de tension.

Programme:

- Faire la différence dans les situations simples
- Bien conseiller dans les situations commerciales
- Désamorcer les situations de tension
- Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients
- Fédérer ses clients internes

Image not found type unknown

(+212) 5 22 27 99 01

Image not found type unknown

(+212) 6 60 10 42 56

Image not found type unknown

Contact@skills-group.com

Image not found type unknown

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30 Casablanca 20340, Maroc

Image not found type unknown

Nous sommes à votre disposition : De Lun - Ven 09h00-18h00

Manager, développer l'orientation client de son équipe



RC-9 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation certifiante est éligible au CPF car elle est adossée à la Certification partielle 3 : Développer une communication efficace avec son équipe, au sein de la certification globale : Management de proximité - Certification partielle FFP. Code CPF : 236331. Dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF (voir onglet "Financement"), le passage de l'examen de certification à distance est requis (sans condition de réussite). L'examen est accessible dès l'issue du présentiel. Cette formation met l'accent sur l'efficacité du manager de proximité dans ses relations et sa communication avec son équipe et avec sa hiérarchie. Grâce aux outils et aux nombreux entraînements proposés, elle permet un accompagnement opérationnel du manager en situation de formation qui favorise l'appropriation. Elle permet de travailler sur les situations de communication rencontrées par le manager dans son environnement professionnel. Elle apporte des réponses concrètes aux questions : comment communiquer efficacement avec sa hiérarchie et son équipe et comment s'adapter, convaincre, mobiliser, écouter, expliquer...

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Manager dont les collaborateurs sont en contact direct ou indirect avec le client. Manager opérationnel ou chef de projet de tout secteur d'activité.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Réussir dans sa communication au quotidien.
- Aborder avec efficacité les situations délicates.
- Adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs.
- Développer son aisance relationnelle dans les différentes situations de management.

Programme:

- S'approprier les enjeux collectifs et transversaux du management de la relation client Intégrer les enjeux de la fidélité des clients.
- Contribuer au progrès continu de la qualité de service avec son équipe
- Construire la

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

- Développer la Pro-activité de son équipe
- L'Enthousiasme des collaborateurs, un sésame pour enthousiasmer les clients Développer son exemplarité et sa solidarité.

Nouveau superviseur en centre d'appels



RC-10 2 Jours (14 Heures)

Description

Réussir dans sa nouvelle fonction représente un enjeu fort pour le superviseur récemment promu ainsi que pour son entreprise. Il exerce à ce poste d'encadrement une fonction de contrôle et d'animation d'équipe. Il est garant de l'efficacité d'une équipe engagée dans la satisfaction du client et du développement de ses compétences. Cette formation pour le superviseur en centre d'appels met l'accent sur la conduite des actes clés du management de proximité des téléconseillers.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Nouveau superviseur, nouveau responsable d'équipe de téléacteurs de centre d'appels, de CRC, de plate-forme téléphonique, de hot-line, de service consommateurs.

Prérequis

- Nomination récente ou prochaine au poste de superviseur.

Les objectifs de la formation

- Superviser les téléconseillers et l'équipe.
- Acquérir les méthodes pour une supervision efficace.
- Animer l'équipe et donner du sens au travail.

Programme:

- Réussir sa prise de poste
- Piloter la performance de l'équipe
- Faire progresser les compétences de ses collaborateurs
- Motiver son équipe au quotidien
- Activités à distance

Responsable Relation Client



RC-11 10 Jours (70 Heures)



Description

La fonction Responsable Relation Client s'implante au sein des entreprises et des organisations. Ce cycle de formation en aborde toutes les facettes et vous permet de vous approprier l'ensemble des missions avec une vision globale et structurée. Ce cycle est la formation complète pour réussir dans la fonction de Responsable Relation Client ou mettre en place les outils et méthodes de la culture client dans votre entreprise.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsable Relation Client en prise de fonction. Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité. Cadre marketing et commercial. Responsable ADV, SAV, Qualité, chef de projet.

Prérequis

- Une première expérience de management est préférable.

Les objectifs de la formation

- Acquérir des méthodes et outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients : écoute client ; traitement des réclamations ; expérience client et qualité de service ; pilotage de la performance.
- Motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients.
- Faire avancer son projet relation client en interne.

Programme:

- Avant le présentiel
- Comprendre les comportements actuels des clients
- Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise

- Maîtriser les bases du marketing relationnel

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

Image not found type unknown

- Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client
- Dialoguer avec ses clients : les nouveaux outils
- Activité à distance
- Organiser l'écoute de la Voix du Client
- Du recueil de la Voix du Client à l'identification des attentes
- Formuler une promesse de service attractive
- Tenir sa promesse de service : la maîtrise des processus
- Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client
- Piloter le progrès continu de la qualité de service
- Activités à distance
- Manager un centre de relation client
- Développer les compétences des superviseurs et soutiens métier
- Développer la culture client à tous niveaux
- Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail

Réussir la relation avec le client



RC-56 2 Jours (14 Heures)



Description

"Le client au cœur de l'entreprise", est la maxime des entreprises qui ont intégré les nouvelles orientations qui mènent au succès. Tous les collaborateurs doivent savoir communiquer avec leurs clients internes ou externes. Lorsque les techniques de communication sont maîtrisées, l'expérience reste le chaînon manquant de la satisfaction client. Résolument active, cette formation aux pratiques de la relation client est basée sur des mises en situations permettant un entraînement réaliste sur des cas particuliers. Objectif : devenir un expert de toutes les situations de la relation client.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

Prérequis

Aucun

Les objectifs de la formation

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.

Programme:

- Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service
- Offrir une présence empathique à son client
- S'engager activement dans le service du client Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.
- Influencer avec intégrité les clients
- Ancrer la préférence du client

Réussir sa relation de service interne



RC-13 2 Jours (14 Heures)

Description

La satisfaction des clients externes est un enjeu majeur et incontournable. Et on sait aujourd'hui que, dans une vision intégrée, les bonnes relations clients-fournisseurs internes vont impacter la relation client externe et concourir à la performance globale de l'entreprise. Cette formation de 2 jours ciblée sur la relation de service interne est construite autour de trois éléments clés qui contribuent à une meilleure qualité des échanges internes : la compréhension de sa place dans la chaîne de service, la présence à l'autre, l'engagement individuel dans la relation de service.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne en contact avec des clients internes. Collaborateur d'entreprise ou d'organisme participant à la "chaîne" d'activités organisée autour du client.

Prérequis

Volonté de s'impliquer personnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

Les objectifs de la formation

- Prendre sa place dans la relation de service.
- Instaurer et maintenir une relation de service de qualité.
- Favoriser la satisfaction client interne.

Programme:

- Avant le présentiel
- Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service

- Offrir une présence empathique à son interlocuteur
- S'engager activement dans sa relation de service
- Ancrer la satisfaction de ses interlocuteurs
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

Techniciens : optimisez votre relation client



RC-14 2 Jours (14 Heures)



Description

Les techniciens contribuent très fortement à l'image de marque de l'entreprise quand leur prestation relationnelle est aussi réussie que leur intervention technique. Cette formation du technicien à la relation client, plus que jamais d'actualité, démystifie son rôle 'commercial'. Mieux armé pour sa communication en clientèle, le technicien augmente l'impact de ses interventions. En plus de sa valeur ajoutée technique, il laisse au client le souvenir d'une présence rassurante et d'une qualité de service remarquable.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients. Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle.

Prérequis

- Être déjà, ou prochainement, en contact face-à-face avec les clients.
- Pour les techniciens intervenant par téléphone, il convient de suivre la formation ["Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels"](#) (réf. 6589).

Les objectifs de la formation

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

Programme:

- Représenter sa société dès la prise de contact
- Recueillir les informations avant l'intervention
- Répondre à la demande du client
- Renforcer la relation avant de partir
- Traiter les situations délicates

Téléconseillers : développer ses compétences commerciales



RC-56 2 Jours (14 Heures)



Description

Téléconseiller, assistante commerciale, chargé d'accueil client, chacun participe à l'image de marque de l'entreprise par la qualité des contacts téléphoniques qu'il entretient avec ses clients. Le téléphone est un moyen de communication banalisé mais qui regorge de pièges insoupçonnés ! Cette formation à la relation client par téléphone met en évidence les 7 cadeaux à faire au client : 7 qualités clés pour éviter les erreurs qui peuvent être fatales et surtout, pour laisser aux clients un souvenir remarquable de sa prise en charge.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients (services clients, ADV, SAV, comptabilité, logistique...).

Prérequis

Être déjà, ou prochainement, en contact téléphonique avec des clients.

Les objectifs de la formation

- Gérer efficacement tous les appels
- Traiter commercialement les situations difficiles
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client

Programme:

- C comme Communicant
- A comme Ambassadeur
- D comme Disponible
- E comme Écoute
- A comme Adhésion
- U comme Unisson
- X comme XXL dans les situations délicates

Traiter efficacement les appels clients difficiles



RC-16 2 Jours (14 Heures)



Description

La relation client par téléphone devient parfois une véritable épreuve. Agressivité, ironie, tension, sarcasme, autant de comportements clients de plus en plus fréquents. Comment garder son calme en toutes circonstances ? Comment rétablir une relation constructive et respectueuse ? Comment renouer une relation de confiance ? Cette formation à la relation client par téléphone vous aide à développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'agressivité des clients et la surmonter.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, hotliner, toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone.

Prérequis

Les fondamentaux de la communication par téléphone sont acquis.

Les objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer ses propres peurs.
- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

Programme:

- Répertorier les enjeux des clients et leurs attentes
- Appliquer les principes de l'efficacité dans la relation client
- Sortir du stress lié à la situation

- Développer des comportements orientés client
- Utiliser des outils avancés pour gérer les situations les plus difficiles
- Concrétiser son plan d'actions

Traiter les réclamations clients avec succès



RC-17 2 Jours (14 Heures)



Description

La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation avec le client. La formation du service clients à la gestion des réclamations est cruciale pour fidéliser le client. Cette formation au traitement des réclamations apporte outils, méthodes et comportements relationnels pour gérer efficacement les réclamations, en face-à-face, par téléphone, par écrit. Pour passer du mécontentement du client à sa satisfaction... et jusqu'à l'enthousiasme du client !

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.

Prérequis

Les fondamentaux de la communication avec les clients sont acquis.

Les objectifs de la formation

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

Programme:

- Avant le présentiel
- Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client
- Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Faire la différence par ses comportements relationnels
- Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs



RC-18 2 Jours (14 Heures)



Description

Chaque manager est responsable du déploiement des choix stratégiques de son entreprise. Ce déploiement nécessite la mise en place d'un système d'objectifs individuels et collectifs pertinent. Mobiliser l'équipe autour de ces objectifs, créer la dynamique et assurer le soutien nécessaire pour les atteindre sont autant d'enjeux auxquels cette formation de 2 jours apporte des réponses opérationnelles.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout manager, responsable d'une unité opérationnelle, chef de projet, manager de proximité.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management.
- Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs.
- Mobiliser les collaborateurs pour atteindre leurs objectifs.
- Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats.

Programme:

- Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management
- Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs
- Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs

Chargé de recouvrement

**RC-19 6 Jours (42 Heures)**

Description

Un traitement rapide des impayés évite que ces derniers ne se transforment en pertes définitives. L'entreprise qui s'organise pour prévenir et traiter à l'amiable ses retards de paiement en minimise l'impact financier et donne à ses clients l'image d'une entreprise bien gérée. Ce cycle certifiant aide tout d'abord le chargé de recouvrement à organiser ses actions de relance : calendrier de relance, interaction avec les commerciaux, traitement des litiges, ... Il l'aide ensuite à mener des actions de relance téléphonique efficaces, alliant fermeté et courtoisie, à traiter les situations difficiles. Finalement, il lui permet de faire lui-même les contentieux simples tels que l'injonction de payer et à gérer les conséquences de la cessation de paiement de ses clients.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Chargé de recouvrement. Comptable client. Assistant comptable.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Organiser le recouvrement amiable des créances client.
- Prévoir des clauses protectrices pour le recouvrement amiable et contentieux.
- Créer un circuit de gestion active des litiges.
- Créer un circuit de gestion active des litiges. Faire le tableau de bord de la fonction crédit.
- Bien mener ses actions de relance téléphonique.
- S'affirmer en préservant la relation commerciale.
- Savoir faire face aux situations difficiles.
- Constituer un dossier de recouvrement judiciaire.
- Réaliser soi-même les injonctions de payer.

Programme:

- Diagnostiquer l'encours client

- Créer ou améliorer sa procédure de relance
- Les outils pour gérer le crédit client
- Le cadre juridique et financier
- Relancer différentes catégories de clients
- Construire le tableau de bord de la fonction crédit
- Activités à distance
- Valoriser les relances
- Préparer l'entretien téléphonique
- S'entraîner à la relance téléphonique
- Négocier un accord
- Utiliser l'écrit en complément
- Activité à distance
- Prévenir le contentieux client
- Choisir la procédure adaptée à chaque situation
- Réaliser soi-même les injonctions de payer
- Assurer la relation avec les huissiers
- Gérer la défalliance d'un client

Credit manager



RC-20 6 Jours (42 Heures)



Description

Prévenir le risque client, gérer les encours, organiser les actions de recouvrement amiable, assurer la collaboration avec la force de vente, s'inscrire dans un état d'esprit relation client nécessite des compétences à la fois techniques et comportementales que le nouveau Credit manager développera dans ce cycle de formation métier.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Nouveau Credit manager. Responsable financier. Responsable ADV. Responsable comptable. RAF.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Mettre en place une démarche de prévention du risque client.
- Réussir sa prise de fonction de credit manager.
- Bâtir une procédure de recouvrement amiable.
- Identifier les crises de trésorerie.
- Gérer les conséquences du dépôt de bilan de ses clients.

Programme:

- Définir la politique crédit
- Évaluer la solvabilité des clients
- Bien gérer les encours
- Créer une synergie avec la vente
- Maîtriser le cadre juridique et financier de la relance
- Diagnostiquer l'encours client
- Relancer efficacement les retards de paiement
- Bien négocier 5 règles d'une négociation réussie

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

- Réaliser une injonction de payer
- Mener un diagnostic financier
- Identifier les crises de trésorerie et les signes de dégradation
- Gérer les conséquences du dépôt de bilan d'un client
- Piloter la fonction crédit

Construire un Data Warehouse qualité des données et performance du SI décisionnel



RC-21 3 Jours (21 Heures)



Description

Le Data Warehouse est au coeur de l'analyse décisionnelle. Au travers d'une démarche structurée et pragmatique, vous découvrirez les meilleures méthodes et outils pour élaborer un entrepôt de données, à partir des besoins métier, l'alimenter et le rendre fiable et évolutif. Vous découvrirez également quels sont les rôles clés dans ce type de projet, et quel est l'impact sur l'architecture SI et la qualité du référentiel de données d'entreprise. Un séminaire centré sur l'expérience pratique qui vous donnera aussi une première approche de la modélisation " en étoile ".

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables Infocentre, responsables informatiques, responsables des études, architectes de systèmes d'information, chefs de projets fonctionnels et techniques.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux stratégiques d'un SI décisionnel et ses avantages Repérer les différentes couches de l'organisation d'un système décisionnel Modéliser Data Warehouse au coeur du système décisionnel Identifier les étapes essentielles dans la démarche de construction d'un Data Warehouse Maîtriser les rôles et les livrables sur un projet de construction de Data Warehouse Avoir une vue complète et synthétique des solutions BI du marché

Programme:

- Le Data Warehouse, finalité et principes
- L'architecture d'un SI décisionnel d'entreprise
- Les principes de la modélisation Data Warehouse
- La démarche de construction d'un Data Warehouse
- Organisation du projet, les acteurs et les livrables
- Les outils dans le domaine du décisionnel

- Synthèse

SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, les nouveautés



RC-22 1 Jours (7 Heures)



Description

SAP BusinessObjects® Web Intelligence 4.0 est un outil de reporting puissant, permettant d'interroger, analyser et mettre en forme les données, depuis une interface Web intuitive. Ce stage se concentre sur les nouveautés de la version 4 pour concevoir toutes sortes de rapports d'analyse.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateurs finaux, responsables de la création de rapports, acteurs impliqués dans le pilotage de l'entreprise.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Découvrir les principaux changements entre les versions XI et 4
- Se familiariser avec la nouvelle interface de création de requête
- Utiliser les nouveaux modèles de diagramme
- Mettre en pratique le filtrage dynamique dans un rapport
- Découvrir le suivi des données dans SAP BusinessObjects® Web Intelligence 4

Programme:

- Présentation de SAP BusinessObjects® Web Intelligence
- Nouveautés sur le filtrage de données et la mise en forme
- Filtrages dynamiques dans un rapport
- Nouveautés sur l'analyse et la mise en valeur des données

SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, niveau 2



RC-23 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous permettra de maîtriser les fonctionnalités évoluées de SAP BusinessObjects® Web Intelligence 4 pour créer des formules, des requêtes et des rapports complexes. Les nombreux exemples et cas pratiques vous montreront comment tirer le meilleur parti de cet outil puissant.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateurs avancés de Web Intelligence, futurs designers d'univers.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Manipuler les combinaisons de requête pour rapatrier des périmètres de données différents Créer des requêtes basées sur plusieurs univers en synchronisant les données Maîtriser les formules de calcul complexes Utiliser à bon escient les opérateurs de contextes de calcul "Dans", "Pour tout", "Pour chaque" Faire de l'analyse exploratoire sur les données dans SAP BusinessObjects® Web Intelligence

Programme:

- Rappels
- Création de requêtes avancées
- Synchronisation de requêtes
- Formules et contextes de calcul
- Analyser les données avec SAP BusinessObjects® Web Intelligence

SAP BusinessObjects 4, administration des droits



RC-24 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation vous permettra de comprendre l'architecture de SAP Business Objects® Entreprise 4. A l'issue, vous aurez acquis toutes les connaissances nécessaires pour gérer les ressources, publier et planifier des rapports dans un environnement sécurisé.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Les administrateurs des utilisateurs des modules Designer et Desktop Intelligence de SAP BusinessObjects® 4.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Comprendre les différents composants de l'architecture SAP BusinessObjects® Découvrir le rôle de la CMC dans la sécurité SAP BusinessObjects® Créer la matrice applicative de sécurité et l'implémenter dans la CMC Organiser et publier les objets Planifier des événements sur les objets SAP BusinessObjects®

Programme:

- Découverte de BO Entreprise 4
- L'architecture de BO Entreprise 4
- Conception du contenu
- Création de la matrice applicative et gestion des ressources
- Publication et configuration du contenu
- Planification

360View+, gestion de la sécurité Business Objects



RC-25 1 Jours (7 Heures)

Description

Lorsque le nombre d'objets créés avec BO croît, leur administration devient plus complexe. L'outil 360View+ offre une interface simplifiée et conviviale pour gérer les objets BO. Vous verrez l'ensemble des fonctionnalités 360View+ dédiées à la gestion du contenu, la sécurité, la migration et la sauvegarde.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Chef de projets, analyste et expert métier, administrateur Business Objects, assistant à la maîtrise d'oeuvre.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Visualiser et administrer les restrictions des groupes et utilisateurs aux objets Business Objects
- Auditer l'utilisation des objets du référentiel Business Objects
- Sauvegarder et restaurer des objets du référentiel
- Exporter des objets Business Objects

Programme:

- Introduction de 360 View Plus
- Administrer la sécurité avec 360 View
- Maintenir le contenu et le sauvegarder avec 360 View Plus
- Migrer le contenu avec 360 View Plus
- Conclusion

SAP BusinessObjects 4, Designer



RC-26 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation a pour objectif de rendre les concepteurs SAP BusinessObjects® parfaitement autonomes pour créer, enrichir et déployer des univers sur une plateforme BO 4. Ils verront toutes les fonctionnalités les plus utiles du module Designer et apprendront à les mettre en oeuvre de manière optimale.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Informaticiens et utilisateurs chargés de concevoir des univers SAP BusinessObjects®.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Prendre en main l'interface du Designer Comprendre les étapes de la conception d'un univers
Créer un univers et renseigner ses paramètres Créer le schéma central de l'univers à partir des tables et jointures Créer et organiser les objets d'un univers dans des classes Enrichir, optimiser et déployer un univers

Programme:

- Introduction à Designer
- Opérations de base
- Création d'un schéma avec tables et jointures
- Résolution des problèmes liés aux jointures
- Création d'univers
- Optimisation des univers
- Gestion des univers

SAP BusinessObjects XI 3, Desktop Intelligence, niveau 1



RC-27 2 Jours (14 Heures)

Description

Le module de restitution client/serveur, appelé module utilisateur, a été remplacé par Desktop Intelligence dans la version XI de SAP BusinessObjects®. Cette formation vous permettra d'en comprendre les concepts et de maîtriser ses fonctions d'interrogation et d'analyse en vue de piloter efficacement vos activités.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateur final, responsable de la rédaction de rapports, l'ensemble des acteurs impliqués dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Définir la connexion aux données à restituer Interroger les données d'un univers avec des requêtes Analyser finement les données avec des tableaux croisés et des diagrammes Gérer l'affichage des données grâce aux filtres, tris et classements Créer des formules de calcul et des variables locales pour enrichir les rapports

Programme:

- Démarrage avec SAP BusinessObjects® Desktop Intelligence
- Affiner les paramètres des requêtes
- Présentation des données
- Filtrage et mise en valeur des données
- Formules de calculs et variables
- Analyse de données et compléments

SAP BusinessObjects XI 3, Designer



RC-28 2 Jours (14 Heures)

Description

La version XI de SAP BusinessObjects® intègre le module Designer pour créer les univers. Cette formation s'adresse aux concepteurs d'univers : elle leur permet d'acquérir une parfaite autonomie pour créer, enrichir et déployer des univers sur une plateforme SAP BusinessObjects® XI.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Informaticiens et utilisateurs chargés de concevoir des univers BusinessObjects®.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les étapes de réalisation d'un univers SAP BusinessObjects®
- Créer un schéma avec tables et jointures
- Créer les classes, objets et conditions
- Vérifier l'intégrité d'un univers et l'optimiser
- Manipuler les options de déploiement d'un univers

Programme:

- Introduction à SAP BusinessObjects® Designer
- Opérations de base
- Création d'un schéma avec tables et jointures
- Résolution des problèmes liés aux jointures dans un schéma
- Création d'univers
- Optimisation des univers
- Gestion des univers

SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 1



RC-29 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation s'adresse aux utilisateurs de SAP BusinessObjects® Web Intelligence XI 3.0. Elle leur fera découvrir l'utilisation de l'éditeur de requêtes pour sélectionner les données à analyser, ainsi que les diverses fonctions de présentation et d'enrichissement des rapports, tels que les formules de calcul et les différents modes de regroupement des données.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateur final, responsable de la rédaction de rapports, tout acteur impliqué dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Créer un document SAP BusinessObjects® Web Intelligence et y restituer les données d'une requête simple Manipuler des filtres pour extraire des données avec plusieurs conditions Regrouper et filtrer les données d'un document Web Intelligence pour l'analyse Enrichir les documents Web Intelligence avec des données calculées Mettre en valeur les données avec des graphiques, des alerteurs et des classements

Programme:

- InfoView et la gestion de documents
- Présentation de l'éditeur de requêtes
- Sélectionner les données d'une requête
- Mettre en forme les tableaux
- Mettre en valeur des données
- Regrouper et filtrer les données dans un rapport
- Les formules de calcul et les variables
- Organisation des documents et compléments

SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 2



RC-30 1 Jours (7 Heures)



Description

Vous apprendrez à maîtriser les fonctionnalités évoluées de SAP BusinessObjects® Web Intelligence XI pour créer des formules, des requêtes et des rapports complexes.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateurs avancés de SAP BusinessObjects® Web Intelligence, futur Designer d'univers.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Créer des formules de calcul avancées Réaliser des requêtes complexes et utiliser les contextes
Assembler des sources de données multiples dans un rapport en synchronisant les données
provenant d'univers différents Créer des rapports pour le Web

Programme:

- Rappels sur SAP BusinessObjects®
- Création de formules
- Création de requêtes
- Conceptions de rapports

SAP BusinessObjects v6, utilisateur



RC-31 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce cours vous permettra d'appréhender les concepts de SAP BusinessObjects® v6, de créer des requêtes simples et complexes, de mettre en forme des rapports et d'analyser les données qu'ils contiennent.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateurs finaux, responsables de la rédaction de rapports, personnes impliquées dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Manipuler les indicateurs et les dimensions pour extraire des données
- Définir des critères de sélection des données dans le rapport et à l'exécution du rapport Créer des ruptures et des calculs à différents niveaux de regroupement des données d'un rapport Filtrer, présenter et mettre en valeur les données pertinentes Naviguer dans les données avec le drill-down Représenter les données sous forme graphique

Programme:

- Introduction à SAP BusinessObjects®
- Les concepts de SAP BusinessObjects®
- La création de rapports
- Mise en forme des rapports
- L'analyse multidimensionnelle
- Information sur le partage des documents

SAP Crystal Reports 2013, conception de rapports



RC-32 2 Jours (14 Heures)



Description

SAP Crystal Reports permet de créer, gérer et distribuer des rapports afin d'analyser les données et activités de l'entreprise. Ce stage vous apprendra à créer des rapports d'analyse ergonomiques et fonctionnels à l'usage des utilisateurs.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne devant concevoir des rapports SAP Crystal Reports.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Sélectionner les données d'une base en vue de leur restitution
- Présenter et mettre en forme les données dans des tableaux et graphiques
- Enrichir les états créés avec des données calculées
- Ajouter des valeurs paramétrables et des liens vers d'autres états
- Créer des tableaux croisés afin de réaliser des analyses dynamiques
- Configurer l'export et la publication des états

Programme:

- Introduction
- Création d'un état simple
- Mise en forme
- Création d'états complexes
- Formatage élaboré
- La diffusion

SAP Crystal Reports 2013, perfectionnement



RC-33 1 Jours (7 Heures)



Description

SAP Crystal Reports permet d'analyser et de mettre en valeur les indicateurs pertinents à partir d'informations de multiples sources de données. Grâce à ce stage, vous apprendrez à enrichir vos états, à les rendre paramétrables et à optimiser la présentation des données restituées.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Développeurs et consultants décisionnels, chargés de reporting et d'analyse.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Créer des formules personnalisées dans un état SAP Crystal Reports Ajouter des fonctions et des variables dynamiques Définir un rapport avec plusieurs paramètres et avec filtres interactifs Utiliser des modèles de rapports Création d'un état avec sections conditionnelles Améliorer un état pour optimiser le temps de restitution des données

Programme:

- Rappels des bases et exploration de l'Atelier formule
- Utilisation des paramètres dans le rapport
- Utilisation de modèles et des sections
- Fontions avancées

SAP Crystal Dashboard Design, concevoir des présentations interactives



RC-34 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous apprendra à créer des rapports interactifs avec l'outil SAP Crystal Dashboard Design. Vous verrez les possibilités offertes par l'outil en termes de présentation, et apprendrez à utiliser la grande variété de composants graphiques disponibles pour mettre en valeur vos données.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Chef de projets, analyste et expert métier, assistant à la maîtrise d'oeuvre.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Créer un rapport interactif SAP Crystal Dashboard Design à partir d'une feuille Excel ou d'une requête BusinessObjects®
- Ajouter des composants graphiques au rapport
- Insérer des éléments interactifs dans le rapport tels que des sélecteurs, boutons d'actualisation
- Exporter les données du rapport sous Excel et vers une plateforme BusinessObjects®
- Créer un rapport interactif à partir d'une requête BusinessObjects®, insertion de boutons d'actualisation

Programme:

- Connaître la suite Office et notamment Microsoft Excel.
- Construire un Dashboard
- Structurer un Dashboard et le rendre interactif
- Exploiter les données externes
- Exporter et déployer un document

Cognos 10 BI, Transformer



RC-35 2 Jours (14 Heures)

Description

IBM Cognos Transformer est un logiciel de modélisation de métadonnées permettant de créer des PowerCubes pour l'analyse de données avec IBM Cognos BI. Ce stage vous présentera les notions liées à la modélisation de cube OLAP et les tâches pour concevoir et déployer les PowerCubes créés avec Transformer.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Analystes développeurs de modèles OLAP, assistants à la maîtrise d'oeuvre.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Naviguer dans l'interface de Transformer Définir un modèle de données Structurer les chemins de navigation dans un modèle multidimensionnel (cube) Créer des calculs d'indicateurs de performance (KPI) Gérer l'intégrité, la sécurité et publier le cube

Programme:

- Introduction
- Concepts et mise en place
- Structuration des données dans Transformer
- Modéliser les KPI (Key Performance Indicators)
- Sécurité et publication
- Conclusion

Cognos 10 BI, Workspace



RC-36 2 Jours (14 Heures)



Description

Cognos 10 Workspace propose un espace de travail unifié pour les utilisateurs de la suite Cognos 10. Durant ce stage, vous apprendrez à naviguer en temps réel dans des widgets créés avec les Studios, et à développer de nouveaux rapports basés sur des packages relationnels et dimensionnels avec Workspace Advanced.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Analystes, auteurs de rapports.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Créer des tableaux de bord avec IBM Cognos workspace Organiser les données présentées et ajouter des données calculées Mettre en forme les composants du tableau de bord, les graphiques
- Créer des rapports en utilisant des packages relationnels ou dimensionnels avec Workspace advanced

Programme:

- Introduction à Cognos Workspace et Workspace Advanced
- Contenu d'un espace de travail avec Workspace
- Perfectionner un espace de travail Web avec Workspace
- Créer un rapport simple avec Workspace Advanced
- Perfectionner les rapports avec Workspace Advanced

Maîtriser le langage MDX pour le requêtage de cubes OLAP



RC-37 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation vous apprendra à maîtriser le langage MDX (Multi-Dimensional eXpressions) pour requêter vos données multidimensionnelles. Vous verrez comment concevoir des scripts, interroger les cubes Analysis Services de SQL Server 2005/2008 et ajouter à ces cubes des calculs métiers.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Développeurs, chefs de projets décisionnels, utilisateurs avancés ayant à créer des calculs métiers et requêter des solutions OLAP dans l'environnement SQL Server 2005/2008.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Ecrire des requêtes de base en langage MDX
- Elaborer des formules de calculs d'indicateurs avancés en langage MDX
- Utiliser des instructions de tris et de classement de données avec MDX
- Modifier des données d'un cube avec le langage MDX

Programme:

- Présentation générale du MDX
- Conception de requêtes MDX
- Membres calculés et jeux nommés
- Navigation et sélection
- Tri et classement des données
- Scripting de cubes SQL Server Analysis Services avec MDX
- Modification de l'environnement multidimensionnel

Power Query, l'ETL libre-service extraire, transformer et charger des données externes dans Excel 2016-2013



RC-38 2 Jours (14 Heures)



Description

Complément d'Excel 2013, intégré à Excel 2016, Power Query offre des fonctionnalités d'importation et de transformation des données provenant de sources variées. Vous apprendrez comment exploiter cet outil pour définir des requêtes et adapter les données à vos besoins d'analyse avec Excel.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Utilisateurs d'Excel ayant besoin d'analyser des sources de données externes (Fichiers texte, Bases de données Access, SQL Server, Cubes SSAS...).

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Comprendre l'offre BI de Microsoft Se connecter à des sources de données externes Utiliser Power Query pour nettoyer et mettre en forme les données Intervenir dans les requêtes en utilisant l'interface graphique et découvrir le langage M

Programme:

- Présentation de Power Query
- Importer des données
- Transformer les données avec l'éditeur de requête
- Manipuler les tables
- Ajouter des données calculées
- Pour aller loin

Technique de Datamining avec R modélisation et représentation des données



RC-40 3 Jours (21 Heures)



Description

Le datamining repose sur la maîtrise des techniques d'exploration de données fondamentales : statistiques descriptives, prédictives ou exploratoires. Ce stage pratique vous présentera des méthodes telles que les régressions et les ACP et vous apprendra à les mettre en oeuvre avec le logiciel R.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables Infocentre / Datamining / Marketing / Qualité, utilisateurs et gestionnaires métiers de bases de données.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Comprendre le principe de la modélisation statistique
- Choisir le type de régression en fonction du type de données
- Réaliser des prédictions
- Créer des sélections et des classements dans de grands volumes de données pour dégager des tendances

Programme:

- Introduction à la modélisation
- Analyse de régression linéaire
- Analyse de régression logistique
- Analyse en composantes
- Analyse factorielle des données

Jasper Reports, concevoir et publier vos rapports



RC-41 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation vous présentera les fonctionnalités et possibilités de l'outil Jasper Report, solution Open Source de génération de rapports. Vous apprendrez à concevoir, structurer et publier des documents élaborés qui vous permettront d'analyser efficacement les données et activités de votre organisation.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Ce stage est destiné aux consultants, chefs de projets et analystes souhaitant mettre en oeuvre une solution de reporting open source fiable.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Installer la solution Jasper Report et l'outil iReport
- Configurer la source de données d'un rapport
- Comprendre la structure et les objets de base constituant un rapport Jasper Reports
- Concevoir un rapport simple à partir d'une source de données
- Elaborer un rapport plus avancé avec tableaux croisés et sous-rapports
- Exécuter et publier un rapport sur le Web

Programme:

- Présentation
- Jasper Report, prise en main
- Conception des rapports
- Eléments avancés de conception
- Publication des rapports

Réseaux informatiques pour non-informaticiens



RC-42 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce cours très opérationnel vous permettra d'apprendre les bases des réseaux informatiques d'entreprise. Vous verrez les aspects les plus importants avec une pédagogie adaptée aux non-informaticiens. A l'issue, vous serez capable de configurer et d'interconnecter des postes de travail avec des équipements réseaux.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Techniciens et toutes personnes souhaitant une approche très pratique et fonctionnelle des réseaux informatiques.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les différents équipements réseaux Appréhender les principaux services et protocoles : tcp/ip, udp, arp, http, https Connaître les différents types de réseaux : LAN, le MAN, WAN et sans fil Installer un réseau physique : hôtes, câbles, commutateurs, routeurs

Programme:

- Introduction
- Typologie des réseaux
- Les alternatives de raccordement
- Les réseaux locaux (LAN)
- Les réseaux WAN
- Les routeurs
- Les services applicatifs

Introduction aux réseaux installer et administrer des réseaux locaux



RC-43 3 Jours (21 Heures)



Description

Ce cours dans lequel les travaux pratiques ont un rôle central, vous permettra de comprendre et de mettre en oeuvre les éléments essentiels des réseaux informatiques d'entreprise. Tous les aspects véritablement importants seront abordés, notamment les fonctionnalités et la mise en oeuvre des équipements d'interconnexion en insistant sur les routeurs, TCP/IP et les protocoles de plus haut niveau comme DNS, DHCP, HTTP, etc.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Techniciens informatiques.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les différents équipements réseaux
- Comprendre l'importance du protocole TCP/IP dans l'élaboration d'un réseau
- Installer un réseau physique : poste de travail, routeur, commutateur, dns, dhcp
- Appréhender les principaux services et protocoles : tcp/ip, udp, arp, http, https

Programme:

- Introduction
- Les différents réseaux
- Les alternatives de raccordement
- Les réseaux locaux (LAN)
- Les différents équipements
- Les réseaux grande distance (WAN)
- Les notions de base de TCP/IP
- Les routeurs
- Les principaux services et protocoles de haut niveau

- Introduction à la sécurité et à l'administration des réseaux

Réseaux, incidents et dépannage



RC-55 3 Jours (21 Heures)

Description

Au cours de cette formation, vous apprendrez à diagnostiquer et résoudre les pannes qui peuvent survenir au sein d'une infrastructure réseau. Vous découvrirez les différentes sources de problèmes possibles et les axes de recherche pour les identifier. Vous travaillerez sur différentes démarches et solutions pour apprendre à identifier les causes des anomalies et les résoudre efficacement.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Techniciens réseaux.

Prérequis

- Connaissances de base des réseaux et en TCP/IP.

Les objectifs de la formation

- Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes au sein d'une infrastructure réseau
- Vérifier l'ensemble d'un réseau : clients, serveurs, switches, routeurs
- Dépanner des commutateurs et routeurs
- Superviser les routeurs et les commutateurs avec SNMP

Programme:

- Rappels des concepts de base
- Les réseaux Locaux
- Les réseaux sans fil
- Le routeur
- Les services d'infrastructure réseau
- Le protocole SNMP

IPv6, audit et migration



RC-45 3 Jours (21 Heures)



Description

La pénurie d'adresses IPv4 rend inéluctable la nécessité de migrer vers IPv6. Cette migration ne pouvant s'effectuer d'un seul tenant, la coexistence des deux mondes est amenée à perdurer. A l'issue de ce stage, vous aurez appris les différents mécanismes de migration disponibles ainsi que leurs champs d'application.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Ingénieurs, architectes réseaux.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Savoir mettre en oeuvre une transition réussie vers IPv6 à l'aide de techniques éprouvées
- Être en mesure d'assurer la compatibilité des applications avec IPv6
- Comprendre comment déployer des protocoles de routage améliorés pour supporter IPv6 et IPv4 simultanément

Programme:

- Rappels des fondamentaux d'IPv6
- Les services d'infrastructure IPv6
- Les mécanismes de transition/migration réseau
- Introduction
- L'accès aux applications dans un environnement à double pile

Administrer et superviser vos systèmes et réseaux



RC-46 3 Jours (21 Heures)



Description

Ce stage traite des tâches quotidiennes de surveillance et d'administration des systèmes et des réseaux d'entreprise dans des environnements Windows et Linux avec TCP/IP et des routeurs multiplateformes. Il s'appuie sur des commandes systèmes de base et des outils Open Source.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Ce cours s'adresse aux administrateurs de systèmes et réseaux d'entreprise.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Définir une stratégie d'administration au réseau
- Utiliser des commandes systèmes pour observer le fonctionnement des systèmes
- Utiliser des outils Open Source d'administration : SmokePing, Munin, SNMP, MRTG, Nmap, AIDE et Nagios

Programme:

- Principes de l'administration des systèmes et des réseaux
- Déploiement d'un réseau TCP/IP et Linux
- Commandes de base pour observer le fonctionnement des systèmes
- Outils Open Source d'administration
- Autres techniques et outils de sécurité

Nagios, administration de réseaux



RC-47 4 Jours (28 Heures)

Description

Nagios est une solution Open Source pour superviser vos serveurs, réseaux et applicatifs. Ce cours vous apprendra les bonnes pratiques de son exploitation, notamment comment l'installer, le configurer et l'adapter à votre environnement.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Techniciens et administrateurs systèmes et réseaux. Toute personne souhaitant mettre en place un système de supervision.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Installer et configurer Nagios
- Surveiller vos serveurs Linux et Windows avec Nagios
- Configurer Nagios depuis une interface web
- Remonter les métriques clés pour les reporting

Programme:

- Introduction
- Mettre en place une solution Nagios
- Architecture de Nagios
- Installer et configurer Nagios
- Adapter Nagios à son environnement
- Solutions complémentaires

Nagios, exploitation



RC-55 3 Jours (21 Heures)

Description

Cette formation vous apportera tous les éléments nécessaires pour exploiter Nagios dans les meilleures conditions d'efficacité. Vous apprendrez à effectuer les principales tâches d'exploitation comme les opérations de sauvegarde, l'ajout de plugins, l'utilisation d'outils de business process intelligent, etc.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Techniciens systèmes et réseaux.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les fonctionnalités de Nagios
- Configurer Nagios depuis une interface Web
- Surveiller vos serveurs Linux et Windows avec Nagios
- Remonter les métriques clés pour les reporting

Programme:

- Les fondamentaux NAGIOS
- La gestion des serveurs
- L'utilisation de SNMP dans l'administration d'un système d'information
- Les incontournables : NDO Nagvis et Nagios BPI

Zabbix administration, superviser vos systèmes et réseaux



RC-55 3 Jours (21 Heures)



Description

Zabbix est un logiciel Open Source qui permet de surveiller l'état de services, de serveurs et de matériels réseaux. Cette formation vous apportera les connaissances indispensables pour installer, configurer et administrer Zabbix au quotidien.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Administrateurs réseaux, ingénieurs systèmes.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître et comprendre le fonctionnement de Zabbix
- Savoir installer, configurer et administrer la solution
- Comprendre comment mettre en oeuvre la supervision dans un environnement hétérogène

Programme:

- Introduction à Zabbix
- L'installation et la configuration
- L'automatisation
- Zabbix et SNMP
- L'interface homme/machine

Déployer un réseau de vidéosurveillance sur IP



RC-50 2 Jours (14 Heures)



Description

A l'issue de ce cours, vous aurez compris les objectifs et les caractéristiques d'un projet vidéo IP, ainsi que les principaux avantages de l'IP sur l'analogique. Vous aurez appris à choisir les bons équipements, à optimiser l'architecture, le stockage, ainsi qu'à anticiper et à gérer l'évolution d'un réseau.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables sécurité ou vidéosurveillance, responsables réseaux en charge de la surveillance IP. Responsables d'études et responsables d'affaires liés à la sécurité. Techniciens installateurs.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les étapes chronologiques d'un projet de vidéo surveillance
- Appréhender le contexte légal de la vidéo protection et les missions possibles des caméras vidéo
- Evaluer les débits selon le contexte : calcul réaliste des puissances et des capacités de stockage, choix des disques
- Appréhender les principales technologies utilisées dans les caméras vidéo IP : choix des focales, choix des modèles
- Comprendre les documents de travail de simulation et de conception en phase projet, du tableau de suivi de maintenance
- Maîtriser les critères de choix des équipements clés : caméras, serveurs, réseaux, analyse vidéo

Programme:

- Introduction
- Gérer un projet de vidéosurveillance
- Caméras
- Réseaux

- Stockage et analyse
- Acteurs, normalisations et perspectives

Installer, configurer et dépanner des caméras IP



RC-51 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous apprendra à installer, configurer et dépanner une caméra de surveillance utilisant le protocole IP. Vous verrez, entre autres, la définition d'un plan d'adressage, les outils proposés par les constructeurs ainsi que les applications permettant de tester et mesurer les flux d'images vidéo numériques.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables et techniciens d'exploitation ou de maintenance en charge des installations de caméras IP et/ou de leur maintenance.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Maîtriser les contraintes liées à la conformité de l'Arrêté sur les normes techniques des systèmes de vidéosurveillance
- Diagnostiquer et résoudre les principales pannes vidéo et IP
- Définir des zones de détection, des masques privatifs, activer l'autoprotection
- Créer un plan d'adressage et un document de recette et de suivi d'installation
- Tester et régler les débits adaptés à l'application
- Apprendre à utiliser des logiciels du domaine public pour tester et mesurer des flux

Programme:

- Introduction
- Choix et configuration de la caméra
- Les dysfonctionnements qui peuvent survenir à la première mise en oeuvre
- Les pannes en cours d'exploitation
- Conclusions

Manager par les objectifs pour l'efficacité fixer et évaluer des objectifs



RC-53 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous permettra d'acquérir les bases du management par objectifs. Il vous montrera comment manager vos collaborateurs, les accompagner et les mobiliser en vous appuyant sur des objectifs précis.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables d'équipes ou chefs de projets.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Connaître les grandes familles d'objectifs
- Formuler des objectifs SMART à ses collaborateurs
- Communiquer les objectifs
- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs

Programme:

- Comprendre l'importance des objectifs
- Nature des objectifs
- Savoir fixer un objectif
- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Les outils de pilotage
- Accompagner ses collaborateurs

Analyser et optimiser son portefeuille clients



RC-55 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous montrera comment avoir une vue précise de votre territoire de vente en environnement B2B. Vous apprendrez à segmenter votre portefeuille et à construire une stratégie de développement de votre chiffre d'affaires.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Personnes impliquées dans le développement des ventes et amenées à négocier en environnement BtoB : commerciaux, VRP, technico-commerciaux, managers, ingénieurs d'affaires.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Organiser vos données pour faciliter l'analyse et fiabiliser les résultats.
- Exploiter le potentiel de calcul, automatiser les traitements et la mise en forme sans programmer : formules complexes, imbriquées, matricielles.
- Cette formation ne traite pas des tableaux croisés dynamiques. Pour cela, suivre "Excel - Tableaux croisés dynamiques - Niveau 2"

Programme:

- Les fondements de la Performance Commerciale Individuelle
- Photographie de son portefeuille clients
- Actions de prospection et de fidélisation
- Réaliser ses objectifs de chiffre d'affaires
- Améliorer sa rentabilité

Encadrement juridique des prestataires de service



RC-55 2 Jours (14 Heures)



Description

Comment améliorer ses pratiques dans le recours à la sous-traitance? Quel type de contrat choisir pour garantir la performance ? Comment suivre et contrôler la qualité ? Cette formation vous permettra de répondre à ces questions et mettre en oeuvre les bonnes pratiques dans un logique d'amélioration continue.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Acheteurs, responsables services généraux, responsables services maintenance, toute personne chargée du suivi des entreprises extérieures. Secteurs public et privé.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Cerner les enjeux du recours aux prestataires de services Connaître le cadre législatif de la sous-traitance Contractualiser la relation dans une logique de performance Contrôler la prestation de service

Programme:

- Enjeux et contexte du recours à des prestataires de services
- Connaître le cadre législatif de la sous-traitance
- Contractualiser la relation dans une logique de performance
- Maîtriser les outils juridiques d'une gestion pertinente des prestataires

Communiquer avec Twitter et Facebook



RC-56 2 Jours (14 Heures)



Description

Facebook et Twitter font partie des réseaux sociaux les plus utilisés. Maîtriser les différents usages et formats propres à l'animation de vos communautés est indispensable pour une communication efficace et ciblée. Vous approfondirez leurs spécificités et leurs fonctionnalités avancées.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables et chargés de Marketing et Communication, Ressources Humaines, Relation Client.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Savoir définir sa stratégie de communication sur Facebook et Twitter
- Comprendre les enjeux de Facebook et Twitter pour la communication d'entreprise
- Enrichir sa page Facebook et savoir gérer sa communauté
- Développer son influence et sa visibilité avec Twitter

Programme:

- Cerner les enjeux de Facebook pour la communication d'entreprise
- Comprendre le phénomène Twitter
- Définir sa stratégie de communication
- Créer et enrichir sa page Facebook
- Gérer sa communauté Facebook
- Savoir tweeter
- Etendre son influence et sa visibilité avec Twitter
- Assurer une veille efficace grâce à Twitter

Techniques de communication en situation d'accueil



RC-57 2 Jours (14 Heures)



Description

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique)

Prérequis

à déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique

Les objectifs de la formation

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers
- Acquérir des techniques et outils pour professionnaliser son accueil

Programme:

- L'accueil, une situation de communication
- Communiquer efficacement en situation d'accueil physique
- Les techniques de communication relatives à l'accueil téléphonique

Bilan social



RC-56 2 Jours (14 Heures)



Description

Le bilan social regroupe l'ensemble des données chiffrées permettant d'avoir une vision globale de la santé sociale d'une entreprise sur une période de 3 ans. Les entreprises de plus de 300 salariés doivent établir un bilan social chaque année.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Assistante, gestionnaire RH et contrôleur de gestion sociale, en charge des rapports et tableaux de bord sociaux.

Prérequis

Aucun

Les objectifs de la formation

- Construire et analyser le bilan social.
- Respecter le formalisme obligatoire et les procédures légales.

Programme:

- La réglementation
- Les enjeux et objectifs du bilan social
- Préparer et réaliser son bilan social
- Maîtriser les principaux indicateurs du bilan social
- Analyser et interpréter les résultats du bilan social

Techniques de fidélisation de la clientèle



RC-56 2 Jours (Heures)

Description

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Cette formation s'adresse aux professionnels du marketing, aux responsables des ventes, aux spécialistes de la relation client, aux gestionnaires de produits, aux entrepreneurs et à toute personne chargée de développer et de maintenir la clientèle d'une entreprise.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour participer à cette formation. Cependant, une expérience de travail dans le domaine du marketing, des ventes, du service à la clientèle ou de la gestion de la relation client serait bénéfique.

Les objectifs de la formation

- Comprendre les principes fondamentaux de la fidélisation de la clientèle et son importance pour la croissance et la rentabilité de l'entreprise.
- Explorer une variété de techniques de fidélisation, y compris les remises, les promotions, les programmes de fidélité, etc.
- Acquérir des compétences pratiques pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer des stratégies de fidélisation efficaces.
- Identifier les meilleures pratiques et les tendances émergentes dans le domaine de la fidélisation de la clientèle.
- Développer une compréhension approfondie des défis et des opportunités associés à la fidélisation de la clientèle dans un environnement numérique en évolution.

Programme:

- Session 1 : Introduction à la fidélisation de la clientèle
- Session 2 : Stratégies de remise
- Session 3 : Planification et exécution des promotions

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

Image not found (type unknown)

- Session 4 : Programmes de fidélité
- Session 5 : Stratégies omnicanal
- Session 6 : Éthique et durabilité dans la fidélisation de la clientèle