STRATÉGIE & KPI

DESCRITIF DU POSTE

La formation **« Stratégie & KPI »** forme des professionnels capables de définir, piloter et évaluer la performance d'une organisation à l'aide d'indicateurs clés.
Elle développe les compétences nécessaires pour traduire la stratégie en objectifs mesurables et optimiser la prise de décision.

PUBLIC

• Superviseurs, managers, commerciaux, télévendeurs, technico-commerciaux, responsables de service client
• Toute personne souhaitant améliorer l'efficacité commerciale de son organisation et sa maîtrise des indicateurs de performance

PRÉREQUIS

• Exercer une fonction commerciale ou de relation client (superviseurs, télévente, commercial sédentaire, chargé de clientèle, etc.)
• Maîtriser les bases de la communication orale et écrite
• Disposer d'un poste équipé (ordinateur, téléphone, connexion Internet)

DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

• Délai d'accès : entre 5 à 10 jours ouvrés après validation du dossier d'inscription et signature de la convention de formation
• Accès possible par :
• Demande individuelle ou inscription entreprise
• Envoi d'une convocation et d'un programme détaillé avant la formation
• Formation accessible en présentiel

DURÉE

• 21h (03 jours)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de :
• Améliorer les performances commerciales de son organisation
• Comprendre l'intérêt des KPI
• Créer des tableaux clairs et efficaces
• Savoir analyser les données
• Mettre en place des plans d'action

PROGRAMME DE FORMATION

• Les KPI
• Leur importance au sein d'une organisation
• Comment les détecter : Analyse par spécificité
• Comment les utiliser : lecture des données
• Les tableaux d'analyse
• Comment créer des tableaux efficaces : macro et micro
• Comment on analyse des données : méthode d'analyse
• Identifier les "pains points » : comment intervenir
• Conclusion : mettre en place des plans d'action

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

• Formateurs Qualifiés
• Rétroprojecteurs, paperboard, ordinateur portable avec hauts parleurs, logiciel Klaxoon
• Feuille de présence par demi-journée
• En salle ou en classe virtuelle, les apprenants se retrouvent par groupe de 8 à 10 maximum

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION

• Etudes des cas spécifiques
• Analyse et travail formateur en amont
• Cas pratiques
• Analyses collectives et individuelle
• Des fiches ateliers sont remises à la fin de chaque jeu de rôles
• Mise en application en situation de travail dans les semaines suivantes selon plan d'action individuel
• Évaluation diagnostique en début de formation (quiz, auto-positionnement)
• Évaluation formative tout au long du parcours (jeux de rôle, analyses, mises en pratique)
• Évaluation finale : étude de cas et plan d'action individuel
• Attestation de formation remise à l'issue du parcours

SECTEUR D'ACTIVITÉ

• Tout secteur disposant d'une cellule d'appels téléphoniques (commerciale, service relation client, fidélisation).

IDENTIFICATION

• Formacode : 32054 • NSF : 314 • Code ROME : M1204

PRIX DE LA FORMATION

• Nous contacter

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et la loi "Avenir professionnel" du 5 septembre 2018
Décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006 et les articles du Code du travail (L.5211-4 & D.5211-3)
Nos formations sont ouvertes à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil, merci de nous signaler vos besoins spécifiques en amont. Notre Référent Handicap est à votre écoute pour adapter votre parcours.