

Je suis un acteur majeur de l'organisation de la relation client.

Avec l'avènement du numérique, les pratiques de la relation client évoluent : l'organisation et la confiance numérique sont les piliers de la transition vers la facturation électronique.



jusqu'à 16 apprenants
par promotion

inscriptions

MODALITÉS

Le public

Tu es actuellement:

- Chargé de solutions métiers
- Comptable «Geek»
- Assistant de gestion
- Support informatique orienté client

Les compétences développées

Écoute client - Organisation de la gestion - Cartographie des flux - Compréhension de la manipulation des fichiers de données - Leadership du changement - Fidélisation et Service client - Veille numérique

Le tarif



2500€ ht/pers

Prix catalogue/pers. hors dîner et hébergement



delphine@lumischool.fr

06 51 97 59 75 (par sms)

www.lumischool.fr

Parcours Compétences Tech CSM

Welcomer Intégrateur Solutions Digitales



*"Lumi School,
éclaire les
nouveaux
métiers"*

@Lumischool

Objectifs pédagogiques

pour motiver les apprenants !



Tu vas apprendre à maîtriser la recette d'un **Onboarding client réussi**, quelles sont les étapes indispensables pour bien intégrer le client et préparer le travail des équipes



Tu vas apprendre à proposer une **organisation des systèmes de gestion en flux de data**. Tu vas comprendre comment manipuler un fichier de données peut faire gagner du temps à tout le monde !



Tu auras la chance d'être formé par des **experts métier**, de réels professionnels qui pratiquent ce savoir-faire au quotidien



Réservez votre place

nos super formateurs sont très demandés !

- **Kick Off 30' en Visio** pour lancer la promo
- E-learning (4h à 5h en solo avant la formation présentielle)
- **Bootcamp présentiel 9h30 - 17h30**
2 journées d'entraînement intensif
Dîner de promo pour tisser des liens
- **Coaching collectifs** en visio 3 à 4 x2h
- Ligne SOS 5j/7
- Abonnement 1 an à la **Communauté**



ÉTAPE 1

Le Kick-Off Classe virtuelle (30 min)

Présentation de la formation et des outils pédagogiques utilisés durant la formation

ÉTAPE 2

E-learning préparatoire - 5 modules (environ 5h)

- **Appréhender les bases comptables, juridiques et fiscales**

Ce premier module te permettra de revenir sur les fondamentaux de la comptabilité nécessaires à ta mission.

- **Réussir son intégration en tant que TCSM**

Dans cette capsule, tu découvriras comment expliquer ton métier, réussir ton intégration dans l'équipe et développer ton leadership.

- **Découvrir l'organisation de gestion des entreprises**

Ce module te permettra de découvrir les environnements techniques et humains des TPE/PME ainsi que les différents interlocuteurs qui gravitent autour d'un dossier client.

- **Développer une posture de conseil**

Ce module te permettra de valoriser ta mission et de trouver les bons leviers pour supprimer les freins ou répondre à une objection de ton client et/ ou de tes collègues.

- **Les perspectives**

Ce module te permettra d'appréhender les évolutions métiers des auditeurs, commissaires aux comptes et experts-comptables et de nourrir ta vision professionnelle.

ÉTAPE 3

Formation en présentiel - Maison Eurys sur 2 jours (14h)

Journée 1

- **Comprendre le sens et la valeur de la mission**

Au service de qui oeuvres-tu? Quelle valeur vas-tu facturer? Tu vas comprendre le contexte, les enjeux et la portée de tes missions en tant que TCSM.

- **Adapter la méthodologie et les outils au client**

Tu apprendras à développer ta capacité d'observation et ton sens critique. Cela te permettra d'être force de proposition.

- **Détecter les points clefs et les points de vigilance**

Le diable se cache dans les détails! Cette séquence a pour objectif de déterminer les informations prépondérantes pour chacun de tes clients

- **Cas pratique et jeu de rôles :**

Le rendez-vous client

Journée 2

- **Comprendre les enjeux data, les principes de l'intégration de données & des formats de fichiers**

Dans ce module, on désacralise les bases de données! Tu te familiariseras avec les formats de fichiers et leur manipulation, tout en comprenant les objectifs recherchés.

- **Cas pratique**

Manipuler des fichiers data, pratiquer l'extraction, la modélisation et l'intégration de données.

- **Préparer le démarrage de la mission et son suivi grâce au OKR (Objectif, KPI, Résultats)**

Cette dernière séquence a pour but de te donner les clefs et la méthode pour bien préparer ta mission. Après

APRÈS

Après la formation

- L'intégration d'une communauté d'apprenants pendant un an
- 2 h de coaching collectifs 3 à 4 fois par an
- Accès à la plateforme de contenus et d'outils pendant un an
- Une hotline SOS Tech CSM en détresse !

ça a l'air super
je m'inscris !

