

Transformation numérique - Module 1 : stratégie digitale et relation client

18 juin 2021

Quel que soit son domaine d'activité, une entreprise se doit aujourd'hui d'être présente sur le web et de disposer d'une stratégie digitale.

Il convient en premier lieu de définir sa stratégie digitale, en lien avec la stratégie institutionnelle, et de positionner les orientations futures.

Mais comment décliner la stratégie institutionnelle en stratégie digitale ? Et positionner son identité de PME ?

La maîtrise des technologies de l'information et de leur utilisation appropriée sont également des éléments essentiels pour les entreprises qui entendent se démarquer et rendre plus efficiente la relation client.

Comment identifier les besoins de ses clients ? Comment transformer et soigner la relation à l'aide de la digitalisation ?

Objectifs

- Disposer d'un bilan personnalisé de l'état de son développement numérique
- Connaître les outils permettant de mettre en place une stratégie numérique et d'optimiser sa relation client
- Acquérir une méthode permettant d'identifier les besoins des clients (produits, expériences clients)
- Différencier les grandes fonctions du système d'information cible (ERP, portail web, etc.)

Public cible

Ce séminaire s'adresse aux chefs d'entreprise, aux directeurs et aux entrepreneurs.

Contenu

- Stratégie numérique
 - Présentation de différentes méthodes d'élaboration de stratégies numériques
 - Illustration de stratégies existantes
 - Liens entre stratégie numérique et stratégie d'entreprise
- Fondements : comprendre et préparer sa stratégie et ses outils
- Affirmer son identité et gagner en visibilité
- Identifier les besoins de la clientèle : comment procéder ?
- Technologies de l'information et la communication à connaître en 2021

Méthodologie

Podcasts disponibles avant le cours :

1. Introduction et stratégie des organisations (10 minutes)
2. Présentation des modèles pour la stratégie numérique et l'innovation (20 minutes)
3. Construire sa stratégie et savoir s'inspirer (20 minutes)
4. Évoluer et rester à l'écoute (20 minutes)

Pour chaque épisode, les points clés seront récapitulés dans un support visuel.

Questionnaire facultatif à réaliser en avance pour identifier l'état d'avancement des projets numériques de chaque participant.

Approche personnalisée et diagnostic de la situation professionnelle de chacun

Approche pragmatique des bonnes pratiques

Échanges d'expériences sur des problématiques communes (réseau)

Atelier et mise en situation

En lien avec ce sujet

- [Transformation numérique - Module 2 : business et marketing digital](#)

- [Transformation numérique - Module 3 : contraintes légales et gestion des risques](#)

Le saviez-vous ?

Deux heures de coaching individuel offertes aux participants qui s'inscrivent au trois modules de la formation "Transformation numérique" (le 18 mai entre 09h00 et 13h00 ou le 26 mai entre 14h00 et 18h00).

Remarques

- Remise d'un support de cours
- Remise d'une attestation de participation
- Repas de midi en commun inclus, au [Cercle du Rhône](#), restaurant de la FER Genève

S'inscrire

Date(s)	Vendredi 18 juin 2021
Horaire(s)	08h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00
Durée	1 journée
Lieu	Centre de Formation FER Genève - Quai du Seujet 12 - 1201 Genève
Intervenant(s)	Aurélié Rosemberg , associée, Syrma Sàrl
Prix	Membre FER Genève CHF 620.- / non-membre CHF 780.-
Conditions générales	Consulter

Renseignements T 058 715 33 15
E cours.seminaires@fer-ge.ch

[S'inscrire](#)
