

## Programme : Formation logiciel Extrabat « Mieux gérer et piloter mon entreprise »

Durée: .....

### **Le public visé et les pré requis**

La formation Extrabat s'adresse aux professionnels des entreprises de production et de services, aux artisans ainsi qu'aux associations et aux professions libérales.

Les pré requis pour suivre efficacement la formation sont :

- Une connaissance solide de l'environnement informatique Windows ou Mac.
- Maîtriser le processus commercial et/ou comptable.
- Détenir ses identifiants et mots de passe de connexion et s'être déjà connecté une fois sur son compte utilisateur Extrabat.

### **Contexte**

Vous dirigez ou travaillez dans une société dont l'activité est la commercialisation de biens et de services. Votre entreprise est équipée du logiciel Extrabat Performance.

C'est dans ce contexte et dans l'objectif de la réussite de votre entreprise que vous consultez la SARL QSC. Nous nous présentons ci-après notre avant-projet.

Par avant-projet, nous entendons le fait qu'il peut être amendé au regard des remarques et commentaires que vous nous formulez lors de nos différents échanges afin que la formation qui vous sera présentée soit la plus efficace et pertinente possible au regard de vos attentes et de votre activité.

### **Accessibilités aux personnes handicapées**

Poitiers / Angoulême / Bordeaux / Angers / Tours / Perpignan / Brest / Périgueux /  
Toulouse / Lyon / Nantes / Montpellier / Auxerre / Paris / Rennes / Orléans  
Francfort (Allemagne) / Valence (Espagne)



Si la formation se déroule dans nos locaux, l'accessibilité aux personnes handicapés est impossible en cas de déficience motrice. Cependant, nos formations peuvent être adaptées aux autres handicaps. Veuillez contacter notre responsable handicap pour pouvoir mettre en œuvre le plus simplement possible votre formation de manière adaptée.

### **Délai d'accès**

Le délai d'accès à notre formation est d'une semaine entre la demande de formation et la formation.

### **Objectifs pédagogiques**

La formation sur le Logiciel Extrabat vise à rendre opérationnel(s) le ou les professionnel(s) d'une entreprise sur l'ensemble des fonctionnalités identifiées comme indispensables à la bonne gestion commerciale, administrative, logistique et comptable. Elle englobe donc toutes les fonctions dirigeantes, comptables, financières, de production, techniciens, marketing et vente, achat et logistique de l'entreprise.

### **Contenu de la formation**

#### Compétences visées :

- A l'issue de la formation, le(s) stagiaire(s) sera(ront) capable(s) de :
- Savoir utiliser le moteur de recherche,
- Comprendre que tout passe par la fiche du client,
- Configurer les données de son dossier via le paramétrage,
- Créer et rechercher un client dans la base de données
- Créer des rendez-vous via l'agenda numérique
- Synchroniser son agenda et utiliser l'application Extrabat Today
- Gérer sa base article et ses articles composés (nomenclature dynamique),



- Etablir un devis, prendre une commande, éditer une facture et un avoir
- Se créer un modèle de document personnalisé,
- Utiliser l'interface caisse pour la vente au comptoir,
- Encaisser un client et le relancer si nécessaire,
- Réaliser un export comptable,
- Organiser son planning, affecter des ressources,
- Prendre en charge des SAV et des Services et éditer des bons d'interventions
- Géolocaliser ses clients afin d'organiser ses tournées d'interventions, de prospection, etc...
- Ouvrir un espace client dédié à chaque membre de sa clientèle
- Exporter des données de la base client, article, commerciale, etc...
- Réaliser un e-mailing ou une campagne SMS auprès de ses clients ou fournisseurs
- Utiliser l'assistance en ligne
- 

### **Moyens pédagogiques**

Séance de formation en salle avec :

- Ordinateurs, Navigateur Firefox,
- Connexion internet
- Paper-board
- Ecran de projection
- <http://www.extrabat.com/formation-professionnelle>
- Polycopié(s) de la formation avec encadrés pour prise de notes
- Documentations annexes : Guide utilisateur et blog Extrabat : <http://servicescompris.extrabat.com/>

### **Techniques d'encadrement**

Etudes de cas concrets avec les documents, la base clients et la base articles de l'entreprise stagiaire

Exercices progressifs d'utilisation de la solution

Débriefing et cas pratique à chaque fin de demi journée



### **Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats**

Après l'exécution, par le stagiaire, d'une manipulation ou d'un ensemble de manipulations sur son dossier Extrabat, le formateur contrôle systématiquement l'aboutissement de celui-ci. Cela permet de s'assurer de la bonne compréhension de chaque stagiaire dans sa réalisation.

S'il y a un ou des écart(s) entre le(s) résultat(s) du ou des stagiaire(s) alors le formateur reprend l'explication et la démonstration dans l'exécution de la tâche. A la suite de quoi, le stagiaire doit exécuter à nouveau la manipulation sur le logiciel.

Le formateur n'hésite pas à faire répéter les manipulations aux stagiaires autant de fois que nécessaire.

### **Les modalités d'évaluation**

Évaluation à chaud à la fin de chaque demi journée de formation avec des questions ouvertes et des cas pratiques type QCM.

Évaluation à froid, 1 mois après, effectuée par un questionnaire afin de détecter les points à reprendre avec le stagiaire concernant la bonne pratique de telle ou telle fonctionnalité dans leur processus de gestion.

### **La Durée**

La formation Extrabat s'effectue sur une durée de 7 heures réparties comme suit :  
..... heures et ..... minutes la matinée et ..... heures et ..... minutes l'après midi  
Heure de Début : ..... heures ..... minutes    Heure de Fin : ..... heures ..... minutes

### **Le déroulé de la formation**

Poitiers / Angoulême / Bordeaux / Angers / Tours / Perpignan / Brest / Périgueux /  
Toulouse / Lyon / Nantes / Montpellier / Auxerre / Paris / Rennes / Orléans  
Francfort (Allemagne) / Valence (Espagne)



En amont, de multiples entretiens téléphoniques ou en face à face nous permettent de nous imprégner du fonctionnement du client et de récupérer ses documents de travail. Cela nous permet de déterminer et fixer la meilleure approche pédagogique pour atteindre une qualité de formation optimale.

Nos formations étant souvent effectuées en individuel ou en petit nombre (1 à 4 personnes), un ordinateur est mis à disposition de chaque stagiaire sauf s'il souhaite travailler sur son matériel.

Une projection sur écran est réalisée par le formateur à partir de 2 personnes dans la salle de formation. Cela permet à l'ensemble des stagiaires de visualiser le fonctionnement et le chemin d'utilisation de la solution Extrabat.

#### **En début de journée :**

Chaque stagiaire reçoit le polycopié du programme de formation

#### **En fin de matinée :**

Des cas pratiques sont soumis au stagiaire en fin de matinée. Un point oral est effectué sur ce qui a été vu et en fonction des retours stagiaires, la séance de l'après-midi est adaptée si besoin est.

#### **En fin de journée :**

Des nouveaux cas pratiques sont soumis aux stagiaires afin d'ancrer la manipulation des fonctionnalités étudiées tout au long de la journée de formation.

#### **Une semaine à deux semaines plus tard :**

Une évaluation à froid est effectuée en e-learning afin de détecter les points à reprendre avec le stagiaire concernant la bonne pratique de telle ou telle fonctionnalité dans leur processus de gestion.

#### **6 mois plus tard :**

A la demande du client, un audit personnalisé de l'utilisation de la solution Extrabat peut être effectué avec un compte rendu détaillé au client. Une nouvelle formation peut être proposée pour solidifier certains aspects de l'utilisation ou bien développer l'utilisation de nouvelles fonctionnalités.



## **Les séquences pédagogiques :**

### **Ouverture**

- accueil, présentation,
- organisation, intendance, objectifs de la session.

### **1) Savoir utiliser les modules**

- présentation de l'interface
- comment générer un nouveau prospect, utiliser l'agenda,
- savoir réaliser un modèle de document,
- transformer un prospect en client,
- gérer un chantier de son ouverture à sa clôture,
- gérer le SAV, les contrats d'entretien,
- savoir utiliser les exports,
- savoir exploiter les statistiques,
- gérer la bibliothèque,
- gérer la gestion commerciale (devis, facture, stocks...),
- gérer le module performer.

### **2) Manager l'espace client**

- développer la perception de l'utilité,
- savoir donner envie au client,



- connaître les onglets de l'espace client,
- savoir envoyer et traiter un message client,

### **3) Savoir faire le paramétrage**

- connaître tous les champs paramétrables,
- créer des comptes utilisateurs,
- savoir faire le paramétrage.

### **4) Evolution du logiciel**

- que voulez-vous voir évoluer dans l'ergonomie du logiciel ?
- que voulez-vous voir évoluer dans les fonctionnalités du logiciel ?

### **5) Clôture et évaluations de la formation**

La formation dure une journée en continue ( ..... heures par journée).

Nous mobilisons l'outil informatique lors des exercices et études de cas pour offrir des temps de manipulation aux participants et permettre ainsi une assimilation plus facile des fonctionnalités proposées par le logiciel.

Nous mobiliserons également l'expérience des formateurs (mise à jour des dossiers clients en construction et services après-vente), pour que la formation soit la plus proche possible de la réalité professionnelle des participants, afin d'obtenir une meilleure adhésion et perception de l'utilité du logiciel.

