REVAL
consulting & training

DURÉE
1 jour

FORMATION

TABLEAUX DE BORDS ET KPIS : WEB MARKETING ET SUIVI CLIENT

OBJECTIFS

Mettre en place les indicateurs de performance d'un secteur ou service par la mise en place d'un outil de gestion dynamique et participatif

PUBLIC

Managers

PROGRAMME

Tableaux de bords et KPi's comme outils de mesure de la performance

- Les évènements déclencheurs
- Les différents rôles (communiquer, évaluer, analyser, prioriser…)
- Les enjeux

Choisir les indicateurs pertinents

- Identifier les besoins et axes stratégiques de l'entreprise/du service
- Définir les objectifs clés
- Déterminer les différents niveaux d'indicateurs
- Choix des indicateurs de performance et pilotage et hiérarchisation

Construire et piloter un tableau de bord – Méthodologie

- Identifier les sources de l'information
- Conception matérielle : les règles de présentation
- Les représentations graphiques adaptées
- Utilisation, mise à jour, outils
- L'importance des normes

Exploitation et diffusion

- La communication et l'animation
- Les différents supports de communication

Cas pratiques

- Cas d'usage 1 & Réflexion collective : Webmarketing
- Cas d'usage 2 & Réflexion collective : Customer Healthscore

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Exercices
- Travaux de groupe

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu