



Euskal Herriko Etxe Ekoizleen Elkartea

Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque

PROGRAMME DE FORMATION

SAVOIR INFORMATISER LE SUIVI DE LA CLIENTELE



Version du 18 octobre 2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Indiquer les compétences à acquérir en termes de savoirs, savoir-faire et savoir-être ou à mettre en œuvre. Les objectifs doivent être opérationnels et évaluable.

Savoir maîtriser un logiciel de suivi de clientèle : Basesalt

PUBLIC CONCERNÉ

Producteurs fermiers ou porteurs de projet.

PRÉ-REQUIS

Indiquer le niveau requis, l'expérience ou les compétences nécessaires, ou l'absence de pré-requis, le cas échéant

Remplir un Excel : un sur les clients, l'autre sur les tarifs des produits (ces deux documents sont remis aux stagiaires en amont de la formation)

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Indiquer la durée en heures, les horaires et les dates de la formation et l'effectif de stagiaires prévu

Lundi 20 novembre 2023 de 9h à 17h (soit 7h de formation)

Possibilité d'accueillir jusqu'à 12 stagiaires

LIEU DE LA FORMATION

Adresse précise de réalisation de la formation (ou « sur site client » si la formation a lieu chez les clients)

A la salle communale d'Hélette : <https://maps.app.goo.gl/ciYemULBhjDWskbD8>

CONTENU DE LA FORMATION

Renseigner les intitulés des modules composant la formation (ajouter un descriptif succinct pour chaque module, en termes d'apports théoriques, pratiques, méthodologiques) et indiquer la durée pour chaque module

Intitulé du module	Descriptif et apports	Durée
Connaître les composantes indispensables à la gestion d'un fichier client	<ul style="list-style-type: none"> - Tour de table des besoins - Les obligations de la loi "informatique et libertés" sur la tenue de fichier - Le fichier client, les données importantes à recueillir et à traiter : coordonnées, mail, réseau de connaissances, suivi des ventes, date de relance - Classification du client : par produit, par circuit de distribution, par zone géographique, par volumes d'achat, ... - Les types d'actions commerciales : objectifs de communication d'un mailing, actions de promotion, etc.. 	3h30
Connaître les possibilités de gestion informatique d'un fichier client	<ul style="list-style-type: none"> - Les possibilités de traitement sur informatique : suivi des commandes et des paiements, analyse des ventes (outil statistique) 	3h30

Les actions de l'Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque reçoivent le soutien de :



Haize Berri – 64120 OSTABAT-ASME

☎ : 05.59.37.23.97 – ✉ : contact.apfpb@gmail.com www.idoki.org



Euskal Herriko Etxe Ekoizleen Elkarte

Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque



	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer un emailing : collecte de mail, mise à jour des données, traitement des doublons, éviter les oublis, cibler les contacts, préparer un e-mailing approprié. - Le suivi des actions commerciales : réponses aux mails, nombre de relances, nombre de commandes passées, montant moyen des achats, modalités et délais de paiement, évaluation des actions. 	
--	--	--

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Préciser les méthodes et techniques d'animation (exposés, cas pratiques, mises en situation...)

En salle, étude de cas. Ferme ayant informatisé le suivi de sa clientèle.

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Indiquer les nom(s), prénom(s), compétences, qualifications, expérience,... des intervenants si possible. Sinon, vous pouvez mettre un profil type

Amaia Costa, animatrice commercialisation de l'Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque (APFPB)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Indiquer comment vont être évalués l'acquisition et l'amélioration des compétences (contrôle continu, test, dossier, mise en situation,...)

Contrôle continu par des questions orales du formateur. Mise en situation avec le logiciel Basesalt.

MOYENS TECHNIQUES

Ex : salles, ordinateurs, matériel,...

Salle avec vidéoprojecteur.

TARIFS

Pour les adhérents : 10€/jour – prise en charge du restant par Vivéa

Pour les porteurs de projets en démarche d'installation (PPP) et les paysans non adhérents : 15 €/j – prise en charge du restant par Vivéa

Pour les non-paysans : 25€/heure – merci de demander un devis à contact.apfpb@gmail.com

DELAI D'ACCES

Indiquer la durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.

Exemple : « Les inscriptions doivent être réalisées une semaine avant le début de la formation. »

Les inscriptions à la formation sont possibles jusqu'à 5 jours avant le début de la formation.

CONTACT

Indiquer comment et qui contacter pour pouvoir obtenir des renseignements complémentaires

Amaia Costa – 06.74.42.61.95 – 05.59.37.23.97 – apfpb.commercialisation@gmail.com

Les actions de l'Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque reçoivent le soutien de :



Haize Berri – 64120 OSTABAT-ASME

☎ : 05.59.37.23.97 – ✉ : contact.apfpb@gmail.com www.idoki.org



ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET DEMANDES PARTICULIERES

Les personnes en situation de handicap, ainsi que les personnes qui ont des contraintes personnelles et/ou familiales (ex : enfants en bas-âge) et souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Formation non accessible à distance -

Formation ne donnant pas lieu à la délivrance d'une certification professionnelle

Les actions de l'Association des Producteurs Fermiers du Pays Basque reçoivent le soutien de :



Haize Berri – 64120 OSTABAT-ASME

☎ : 05.59.37.23.97 – ✉ : contact.apfpb@gmail.com www.idoki.org