



Attività realizzate
Activités réalisées

WP3.1.2 / 3.3.1

Actions revues et groupées - Modification livrables - Initialement 90 diagnostics de management de l'innovation, modifiés en : 13 diagnostics + 7 ateliers thématiques avec à l'issu de chacun un coaching individuel de mise en œuvre de 2h (42 coachings au total) + acquisition d'un Serious Game (avec licence d'exploitation) et formation de 9 collaborateurs CCI NCA et 3 CMAR PACA pour animations à réaliser en 2022.

- Aucun diagnostic de réaliser par absence de réponse et réponses négatives aux campagnes de promotion dûes aux évènements (Covid, Alex)

- Réalisation de **7 ateliers numériques** sur des thématiques d'innovation avec à l'issu, un **coaching de mise en œuvre** de 2h (proposé à 42 entreprises) :

Importante absence de participation et de manifestation d'intérêt malgré actions de relance :

- 2 participants aux ateliers / 1 coaching de réalisé

- Campagne de relance réalisée au mois d'août 2021 (Campagne 1 503 mails avec accès replays / 50 entreprises contactées par téléphone / 34 mail avec liens replays et accès prise de rdv en ligne pour coaching suite accord verbal envoyés pour 0 retour)

- Replays visionnés au cumul + de 100 fois (Accès limité au personnes ayant reçu l'email de relance)





Attività realizzate
Activités réalisées

WP3.1.2 / 3.3.1

Thématiques proposées avec dates des lives et liens replays encore exploitables :

1. Briser la barrière de la langue - 25 Mai 2021 (17h – 18h30) – [Replay 1](#)
2. La prise de rendez-vous automatique - 27 Mai 2021 (17h – 18h30) – [Replay 2](#)
3. Maintenez le lien avec vos clients - 01 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 3](#)
4. Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne - 03 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 4](#)
5. Organiser ses expéditions pour la vente en ligne - 08 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 5](#)
6. Nouveaux services pour l'hôtellerie - 10 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 6](#)
7. Choisissez vos réseaux sociaux - 15 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 7](#)





Attività realizzate
Activités réalisées

WP3.1.2 / 3.3.1

Azioni riviste e raggruppate – modificazione - Inizialmente 90 diagnosi di gestione dell'innovazione, modificate in: 13 diagnosi + 7 workshop tematici con alla fine di ciascuno un coaching individuale di 2 ore (42 coaching in totale) + acquisizione di un Serious Game (con licenza di esercizio) e formazione di 9 dipendenti CCI NCA e 3 CMAR PACA per animazioni da realizzare nel 2022.

- Nessuna diagnosi da fare per mancata risposta e risposte negative alle campagne promozionali (Covid, Alex)
- Realizzazione di 7 workshop digitali sui temi dell'innovazione con al termine un coaching di implementazione di 2h (offerto a 42 aziende):

Significativa mancanza di partecipazione e manifestazione di interesse nonostante le azioni di follow-up :

- 2 partecipanti per workshop / 1 performance coaching
- Campagna di follow-up svolta ad agosto 2021 (Campagna 1.503 e-mail con accesso replay / 50 aziende contattate telefonicamente / 34 e-mail con link replay e accesso alla prenotazione online degli appuntamenti per il coaching previo accordo verbale inviato per 0 feedback)
- Replays visualizzati cumulativamente più di 100 volte (accesso limitato alle persone che hanno ricevuto l'e-mail di promemoria)





Attività realizzate
Activités réalisées

WP3.1.2 / 3.3.1

Temi proposti con date live e link di replay ancora utilizzabili:

1. **Rompere la barriera linguistica** - 25 Mai 2021 (17h – 18h30) – [Replay 1](#)
2. **Prenotazione automatica degli appuntamenti** - 27 Mai 2021 (17h – 18h30) – [Replay 2](#)
3. **Rimanere in contatto con i tuoi clienti** - 01 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 3](#)
4. **Scegliere e registrarsi su piattaforme di vendita online** - 03 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 4](#)
5. **Organizzare le spedizioni per la vendita online** - 08 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 5](#)
6. **Nuovi servizi per il settore alberghiero** - 10 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 6](#)
7. **Scegli i tuoi social network** - 15 Juin 2021 (17h – 18h30) – [Replay 7](#)



Interreg
ALCOTRA
Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



ALPIMED





Des ateliers gratuits, concrets et opérationnels

pour favoriser votre reprise d'activité en s'appuyant sur des outils numériques !

Hôteliers, Restaurateurs, Commerçants, Artisans, TPE et PME, **la CCI Nice Côte d'Azur et la CMAR PACA** vous proposent de participer à des ateliers de formation sur des outils numériques afin de vous aider à préparer la reprise de vos activités pour la saison à venir.

Profitez de ces ateliers gratuits - pris en charge entièrement par des fonds européens-, pensés et adaptés spécifiquement pour les entreprises du territoire Alpimed.

Prêt à développer votre entreprise ? Inscrivez-vous (un ou plusieurs choix possibles) :

1. Briser la barrière de la langue - 25 Mai 2021 (17h – 18h30)

2. La prise de rendez-vous automatique - 27 Mai 2021 (17h – 18h30)

3.Maintenez le lien avec vos clients - 01 Juin 2021 (17h – 18h30)

4.Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne - 03 Juin 2021 (17h – 18h30)

5.Organiser ses expéditions pour la vente en ligne - 08 Juin 2021 (17h – 18h30)

6.Nouveaux services pour l'hôtellerie - 10 Juin 2021 (17h – 18h30)

7.Choisissez vos réseaux sociaux - 15 Juin 2021 (17h – 18h30)

Les 42 premiers inscrits pourront bénéficier de 2h de coaching individualisé, à la suite de l'atelier, pour vous aider à implanter l'outil et le mettre en œuvre.

En savoir +

Ateliers organisé dans le cadre du programme **ALPIMED INNOV Interreg V-A ALCOTRA 2014-2020.**

Contact :

Pascal HEBERT

04 92 29 43 02

pascal.HEBERT@cote-azur.cci.fr

Valérie PEAN MERCANTI

04 93 14 24 62

v.mercanti@cmar-paca.fr

Atelier numérique

Briser la barrière de la langue



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

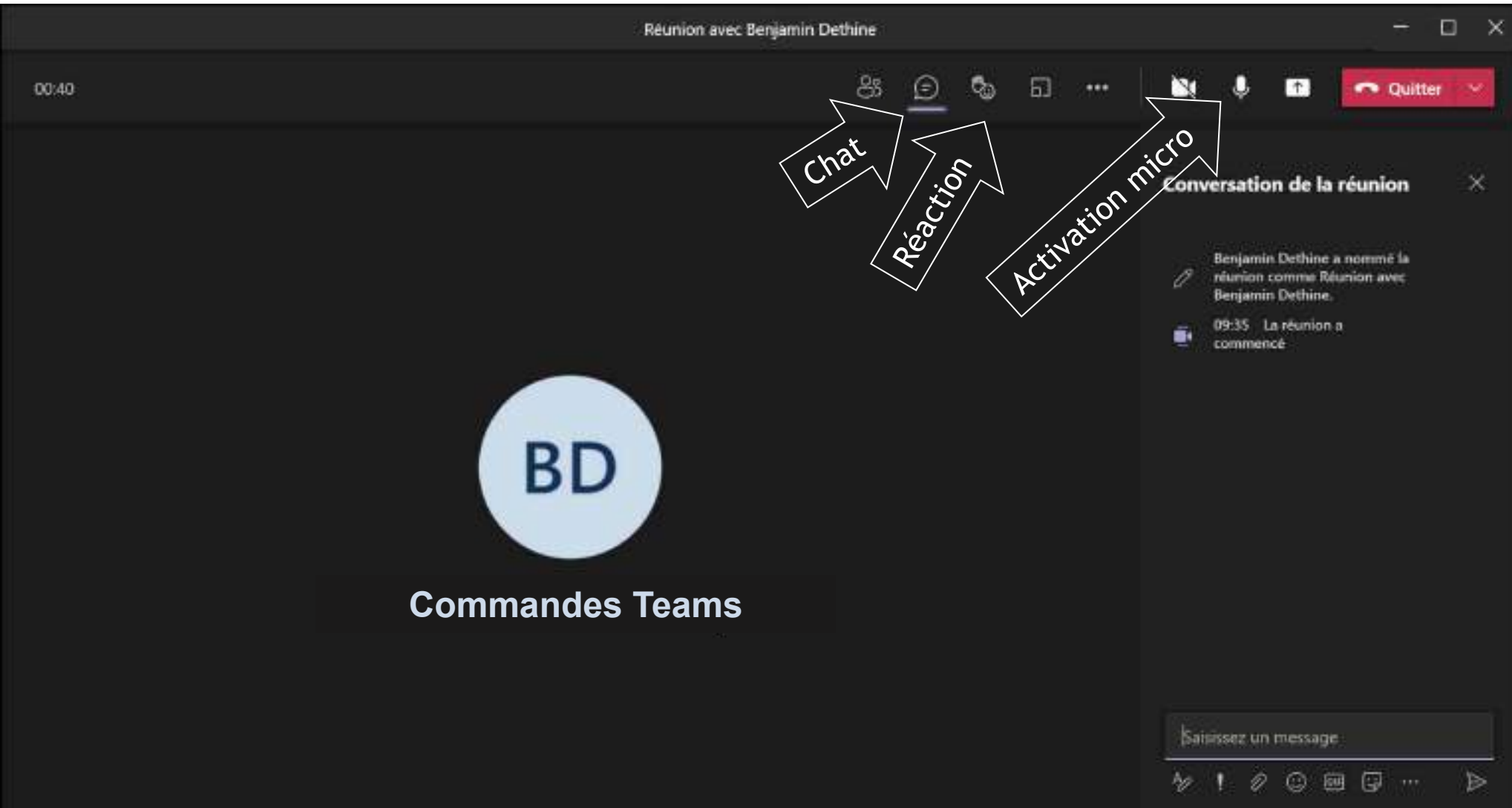
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Briser la barrière de la langue



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

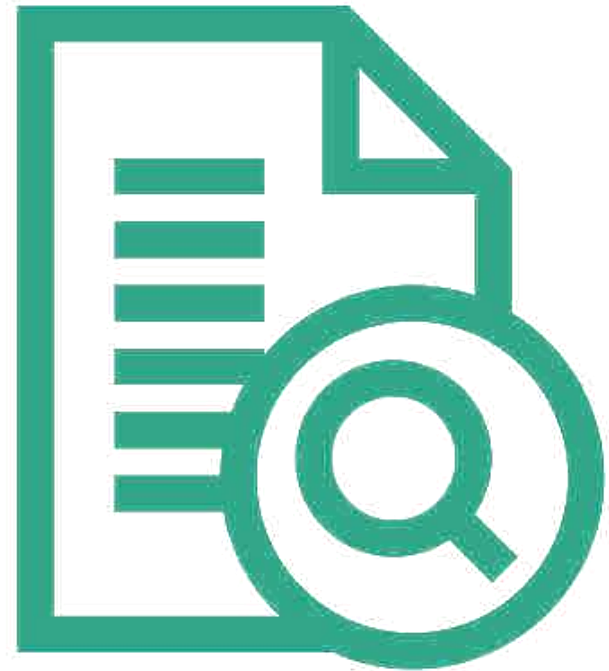
Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ Historique
- ✓ Types de traductions
- ✓ Scénario d'usage



La transformation numérique



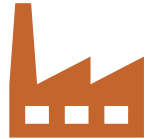
→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Changement radical dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

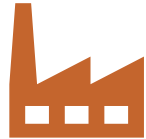
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- IT + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou de
- l'évolution des besoins ou des attentes des cli
- la hausse de la demande de services et/ou pro

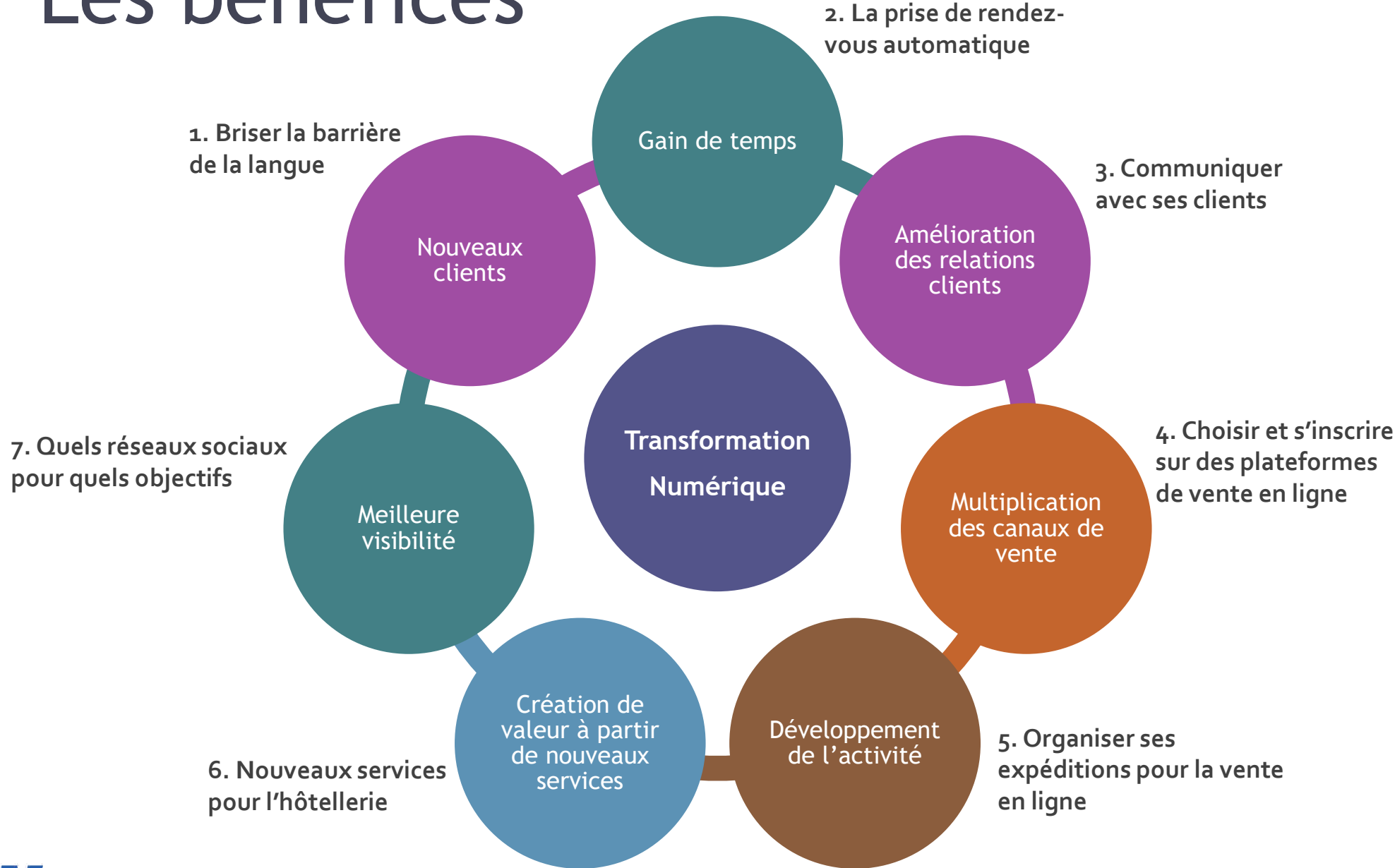


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE :

"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Si non, dès réception du ou des titres. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

Les bénéfices



Accéder à de nouveaux marchés : briser la barrière de la langue



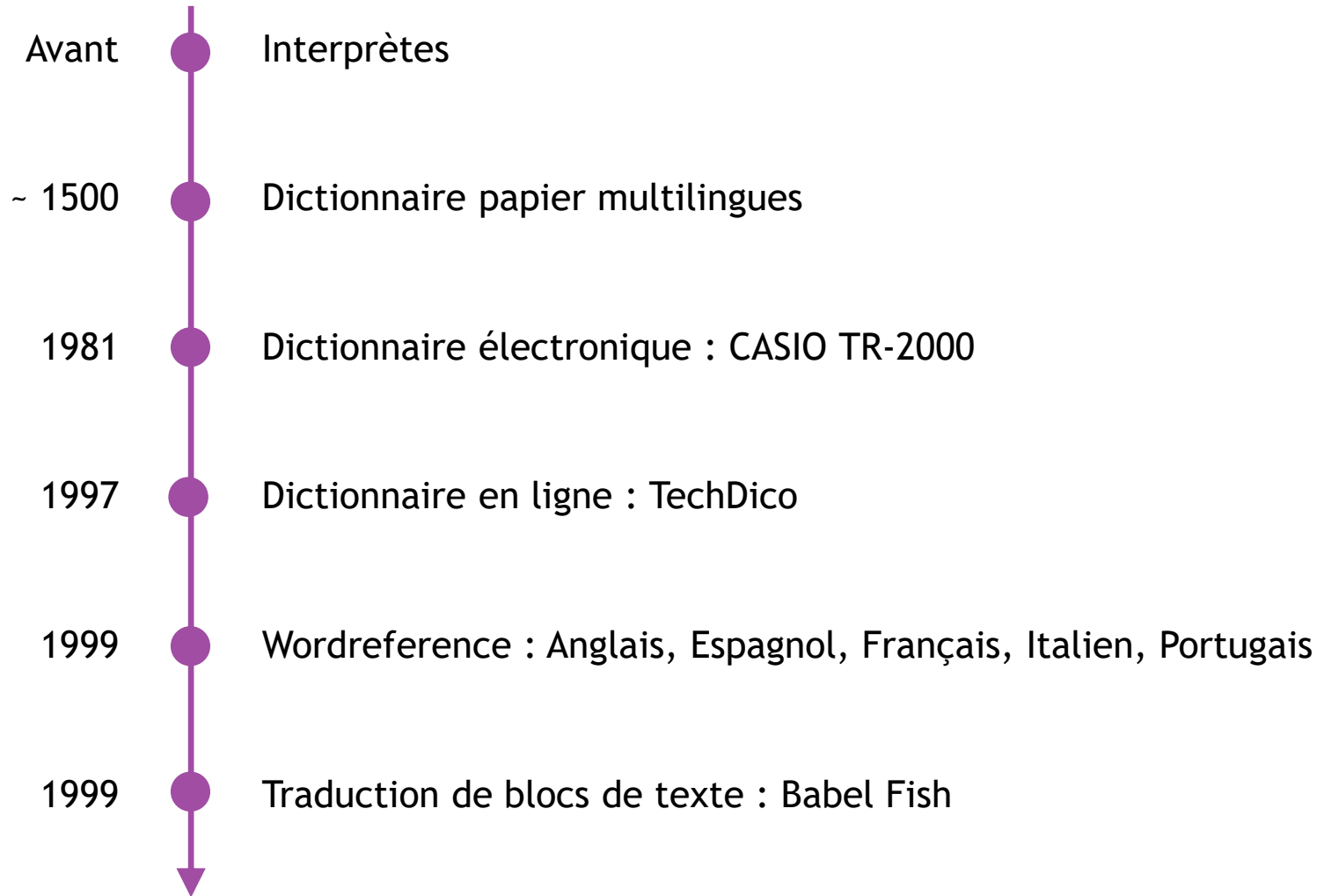
Volet international

- Nouvelle culture
- Lois spécifiques
- Normes
- Barrière linguistique

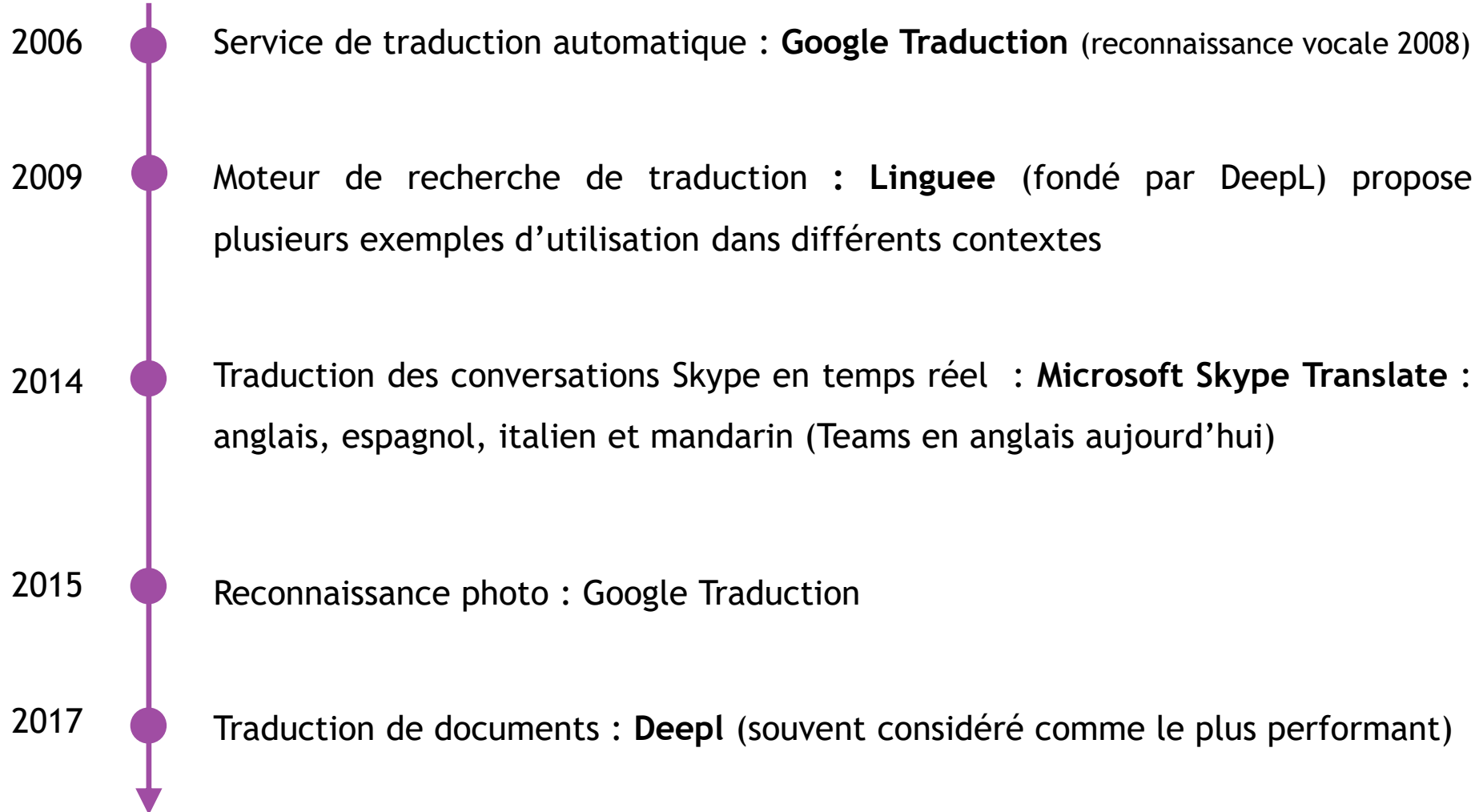
Support multi-langues

- ✓ Site web
- ✓ Mode d'emploi
- ✓ Offre de services
- ✓ Fiche technique
- ✓ Devis, factures, avis...)
- ✓ Etc.

Historique : les outils d'hier et aujourd'hui



Historique : les outils d'hier et aujourd'hui



Les outils de demain



Un outil pour une traduction



Document

Mail

Conversation orale

Chat direct

Conférence



Scénario d'usage



Vous êtes une entreprise de location de tireuse à bière basée en France. Votre réputation dépasse les frontières, un de vos futurs clients est Allemand et malgré une proximité avec la France, vous avez dû mal à échanger avec lui et le comprendre. De plus, vos fiches tarifaires sont exclusivement en français et donc incompréhensibles pour lui.

Saisir l'opportunité :

- ✓ Premier contact : échange de mails
- ✓ Traduire des documents
- ✓ Visite du client dans l'entreprise

Scénario d'usage

Premier contact : échange de mails



Scénario d'usage

Premier contact : échange de mails

The screenshot shows the DeepL Translator website. At the top, there's a navigation bar with the DeepL logo, links to 'Traducteur', 'DeepL Pro', and 'Forfaits et tarifs', a button to 'Télécharger DeepL pour Windows', and a 'Connexion' link. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Traduire du texte' (selected) and 'Traduire des fichiers .docx et .pptx'. The main area is divided into two columns. The left column is labeled 'Texte original en : langue détectée automatiquement' and contains a large text input area with the placeholder 'Écrivez ou collez votre texte ici'. The right column is labeled 'Traduction en : français' and contains a large text output area. At the bottom, there's a section titled 'Des millions d'utilisateurs traduisent tous les jours avec DeepL' followed by a list of popular language combinations and other supported languages.

deepL.com/fr/translator

DeepL Traducteur DeepL Pro Forfaits et tarifs

Télécharger DeepL pour Windows
C'est gratuit !

Connexion

Traduire du texte Traduire des fichiers .docx et .pptx

Texte original en : langue détectée automatiquement

Traduction en : français

formel/informel Glossaire

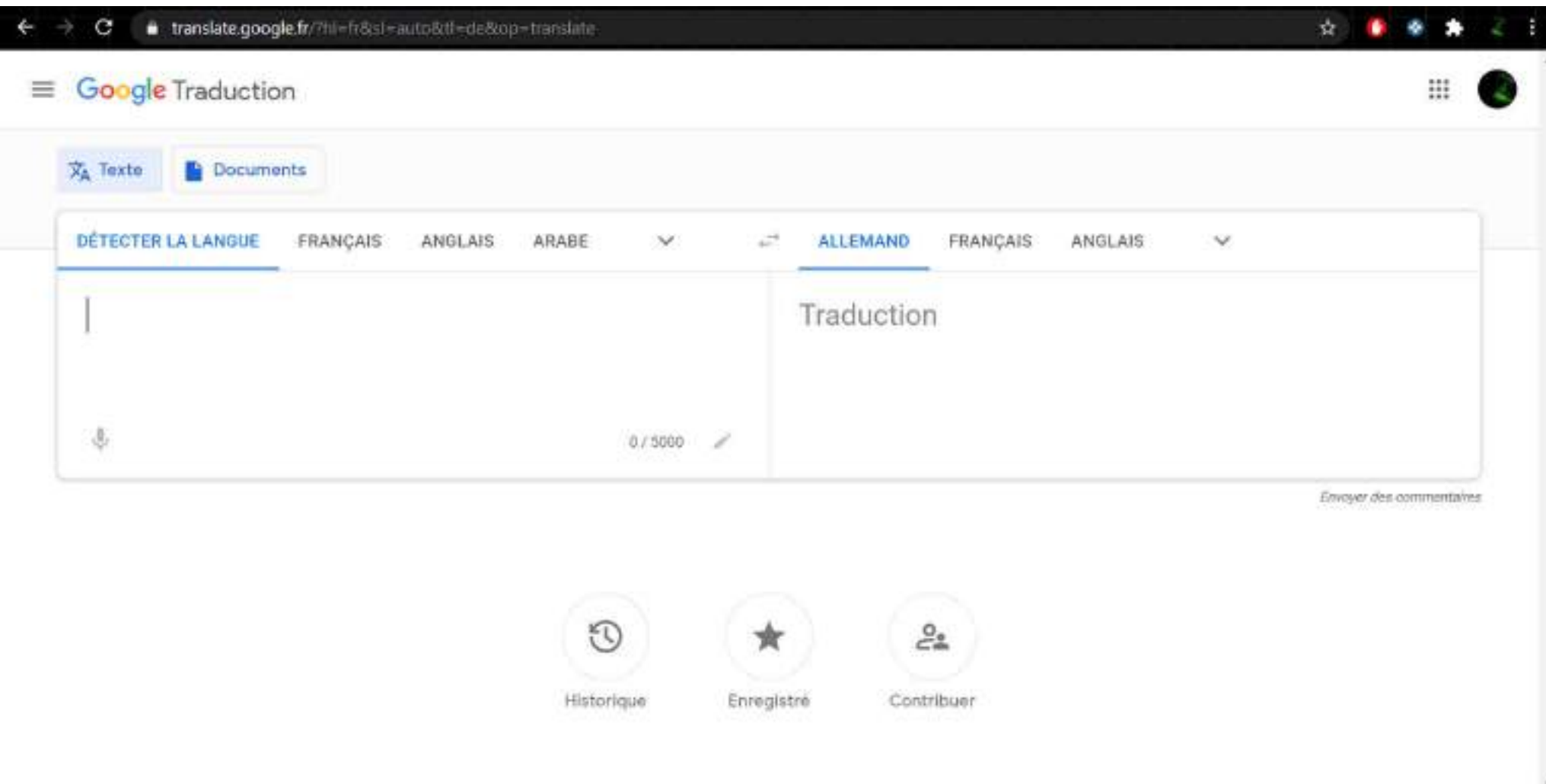
Écrivez ou collez votre texte ici

Des millions d'utilisateurs traduisent tous les jours avec DeepL

Combinaisons populaires : anglais-français, espagnol-français, allemand-français.
Autres langues : bulgare, chinois, danois, estonien, finnois, grec, hongrois, italien, japonais, letton, lituanien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, slovaque, slovène, suédois, tchèque.

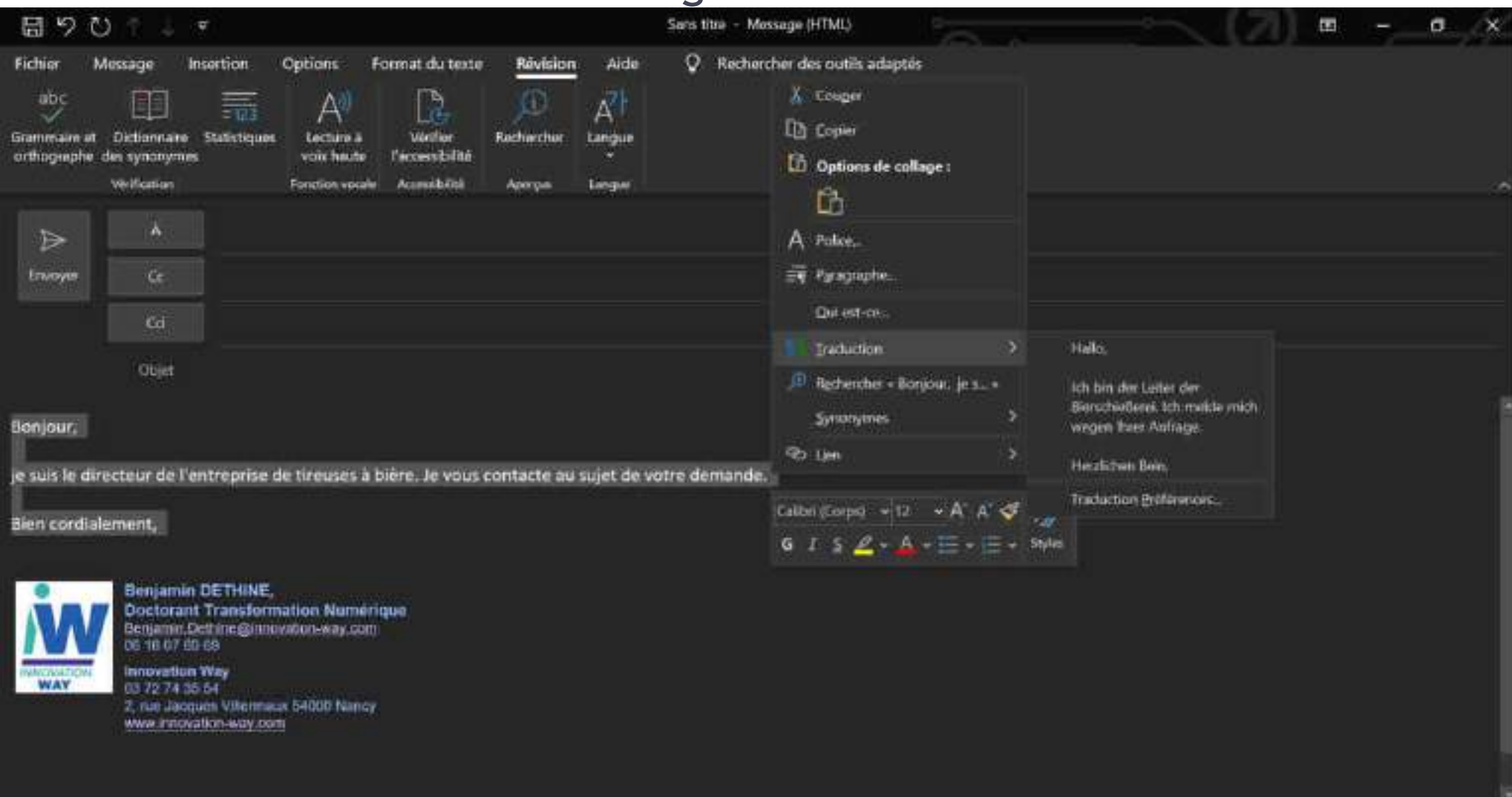
Scénario d'usage

Premier contact : échange de mails



Scénario d'usage

Premier contact : échange de mails



Scénario d'usage

Traduire un document

Location de tireuses à bière

Le tarif de la location de nos tireuses est de **5 euros par fût consommé** entièrement ou partiellement.

** Exemple : Vous consommez 3 fûts, la location vous reviendra à 15 euros ou vous consommez 2 fûts entièrement et un partiellement, la location vous reviendra également à 15 euros.*

Au delà d'une **consommation de plus de 5 fûts** la location est offerte.

La location de tireuse ne peut être proposée que sous condition d'achat d'au moins un fût de 30 litres au sein du magasin.

Nous pratiquons une facturation au litre près, à partir uniquement du deuxième fût consommé sur les bières signalées par un astérisque sur notre grille tarifaire. Le premier fût sera toujours facturé en entier au tarif du litre en vigueur.

** Exemple : vous avez consommé entièrement un fût de 30 litres + 15 litres sur le deuxième fût : nous facturerons 45 litres de bière + 10 euros de location de tireuse à bière.*

Un **chèque de caution de 8 50 €** sera demandé en **garantie** dans tous les cas à la prise en charge du matériel.

En cas de soucis au niveau du branchement de la tireuse vous pouvez contacter le magasin aux heures d'ouvertures du magasin ou consulter le site internet à la **rubrique locations de tireuses à bière / notice d'utilisation**.

Informations techniques

Nos tireuses sont toutes équipées de deux becs, permettant de tirer deux styles de bières différents.

Elles sont idéales pour être utilisées jusqu'à une température ambiante de 25 à 30 degrés maximum. Il faut veiller à leur aménager un espace au frais, protégé du soleil direct.

Notre modèle de tireuse à refroidissement par air



Word (.docx) ou PowerPoint (.pptx)



.doc, .docx, .odf, .pdf, .ppt, .pptx,
.ps, .rtf, .txt, .xls, ou .xlsx

→ Test en ligne

Scénario d'usage

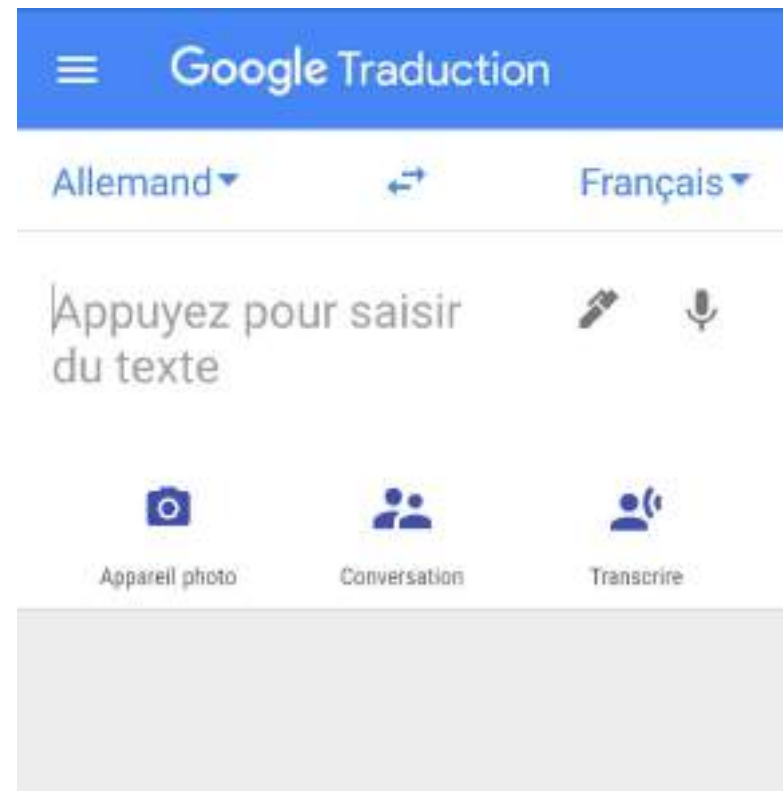
Visite du client dans l'entreprise



Disponible sur : Smartphone, tablette

Compatible : Android, IOS

→ Test sur téléphone



Bonus, pour un usage intensif

- Traduction Assistée par Ordinateur (TAO)
 - SDL Trados Studio
 - memoQ
 - Across
 - Amazon Translate...

WordReference.com

Conclusion

Linguee

Google Translate

Reverso
TRANSLATION

DeepL

SYSTRAN
beyond language

- Panel d'outils non exhaustif

→ Développement rapide de nouvelles solutions

- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

- A vous la parole !

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

La prise de rendez-vous automatique



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

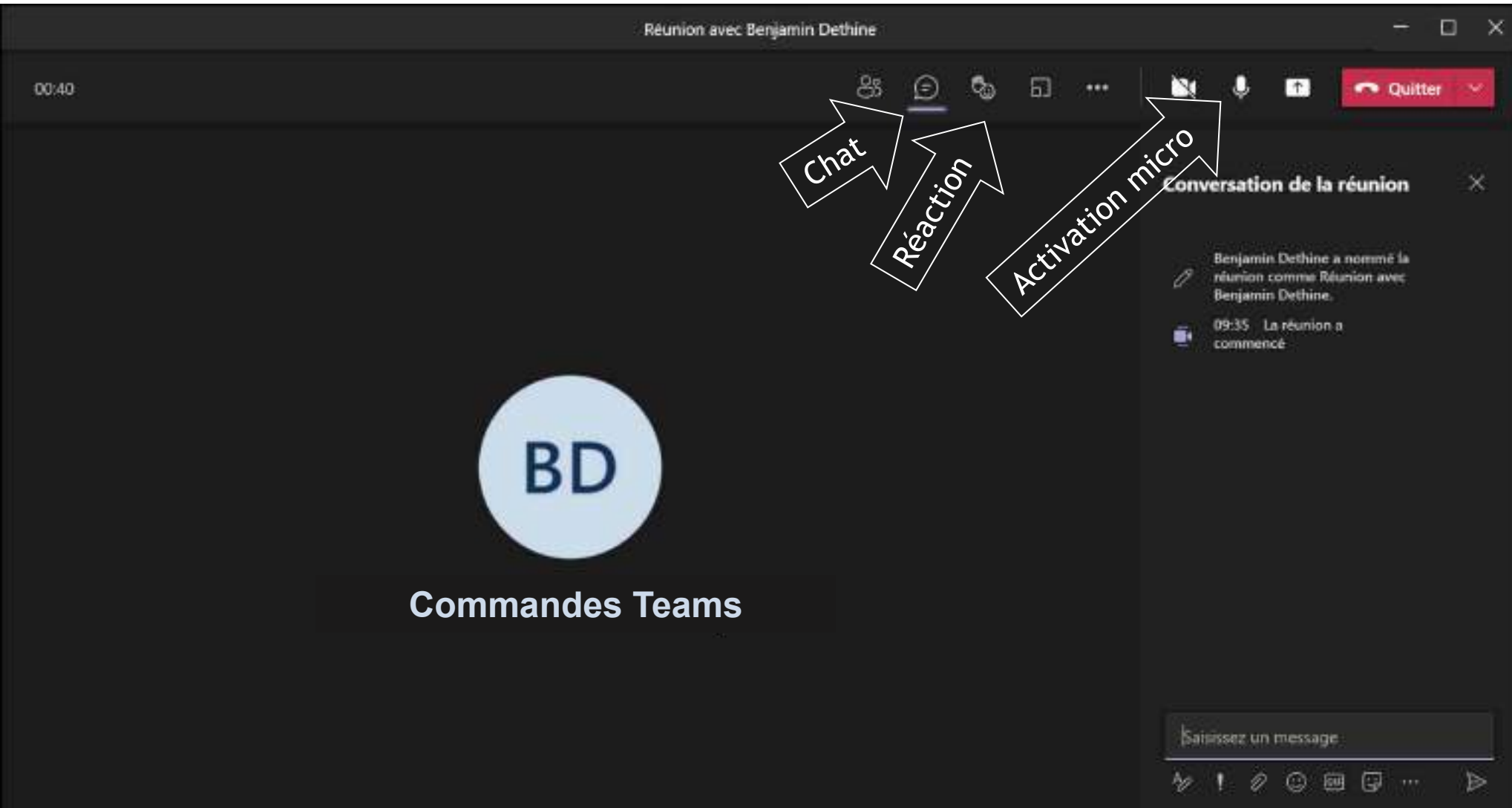
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

La prise de rendez-vous automatique



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

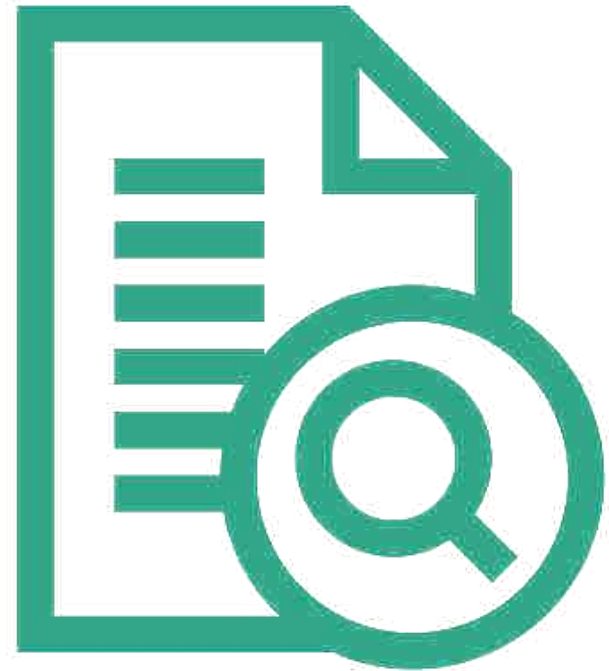
Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ La prise de rendez-vous : historique
- ✓ Benchmark de quelques outils
- ✓ Scénario d'utilisation :
Prise en main de Calendly



La transformation numérique



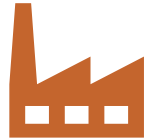
→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Changement radical dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

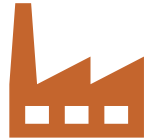
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- Technologies de l'Information + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

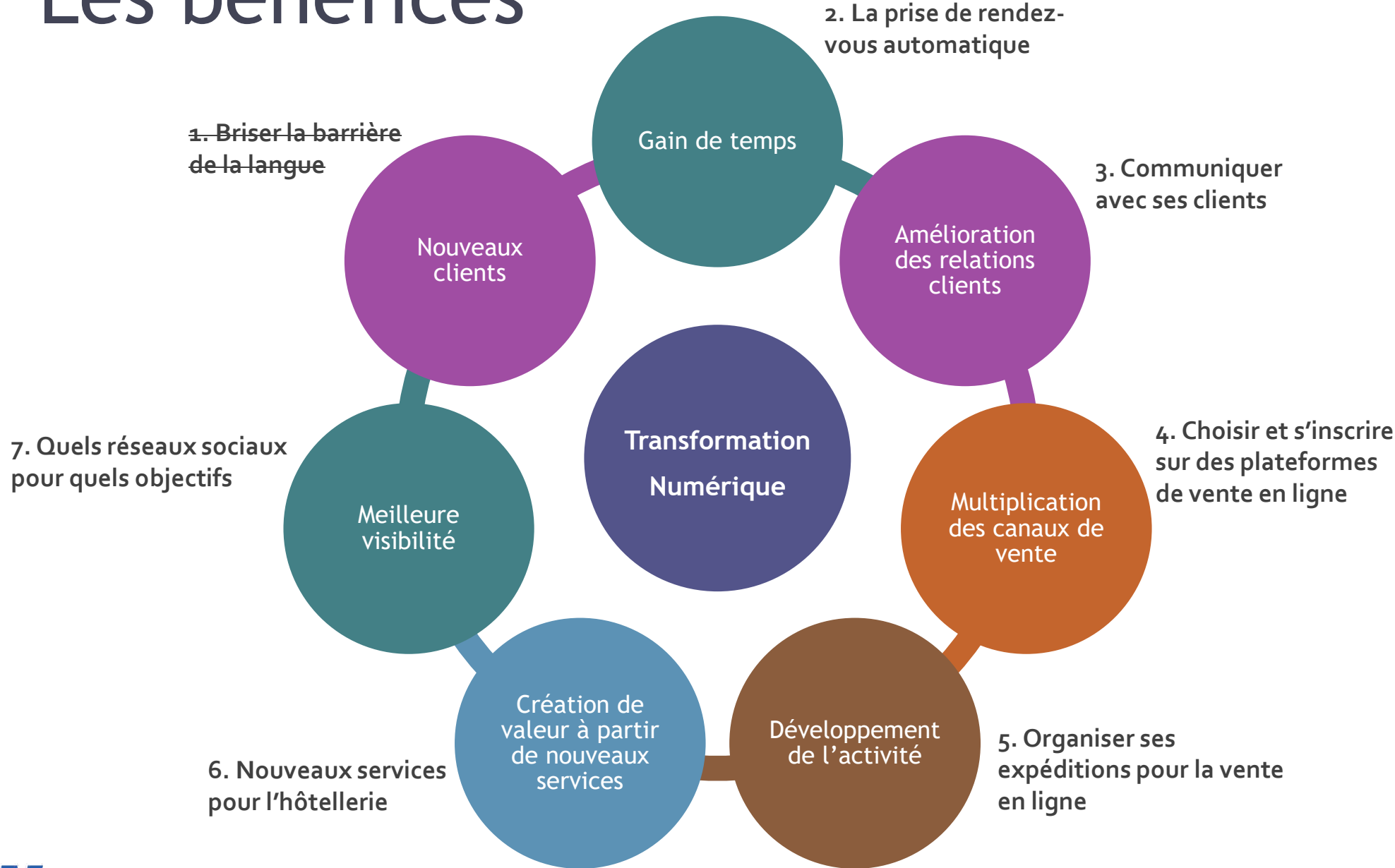


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

"Pour cela, il suffit de nous envoyer un **message** ou de nous **téléphoner** avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : **email** et **téléphone**. Avec une **variété de moyens de paiement**, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

Les bénéfices



Rencontre concertée : le rendez-vous

Parcours client

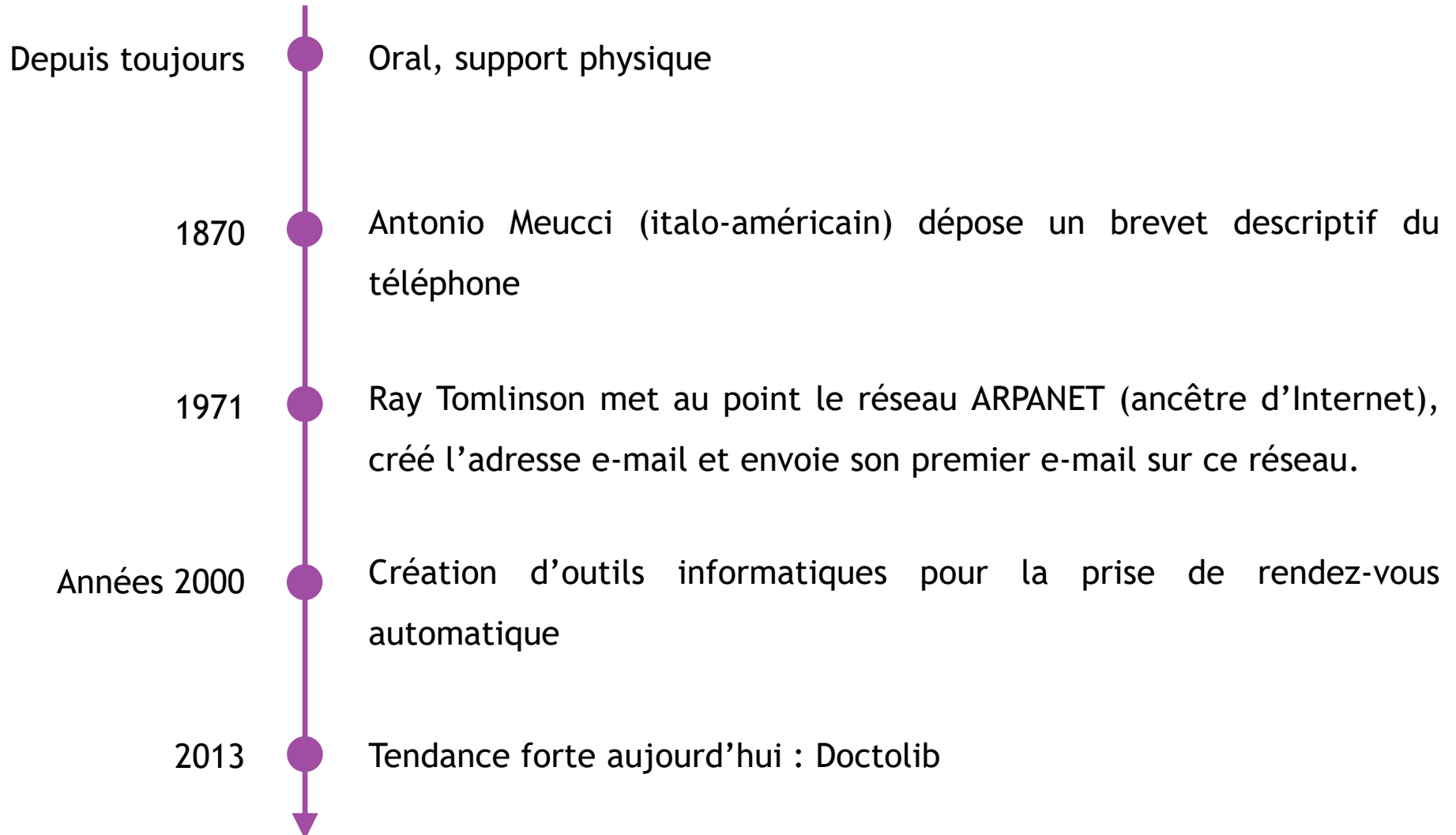


- Besoin/publicité
- Recherche d'informations
- **Prise de rendez-vous**
- Expérience virtuelle/en magasin
- Achat

Les moyens pour prendre rendez-vous :

- ✓ Oral
- ✓ Papier
- ✓ Echange de mails
- ✓ **Automatique**

Historique : les outils d'hier et aujourd'hui



Les outils de demain



Benchmark : les outils de prise de rendez-vous



Partage de l'emploi du temps

Paramétrage des disponibilités

Prise de rendez-vous en ligne 24h7j

Définition des contraintes temporelles

Régulation du nombre de personnes présentes

Calendrier spécifique : parfois synchronisé

Notifications





Timify

Rendez-vous illimité

Page web personnalisable

Prise de rendez-vous depuis
une page Facebook

Base de données clients

Reprogrammation de
rendez-vous

Premium 29€/mois et +

Nouvelles fonctionnalités, l'envoi automatique de mails de rappel
synchronisation avec les agendas, historique, réservation de
groupe, ajout contraintes de temps

SimplyBook.me

50 réservations

5 utilisateurs par compte

Orienté offre de service

Nombreuses offres premium

Options spécifiques aux
offres de service

Coupons, chèques cadeaux, paiement en ligne



Version d'essai gratuite 60j

Abonnement 15€ HT/mois

Utilisation illimitée

Paramétrage très poussé
(rappels, lieux, temps, nombre de personnes)

Solution payante la plus complète
en termes de fonctionnalités

Modules statistiques, site web, fichier clients...



Version d'essai gratuite 30j

Abonnements 29-49€ HT/mois

Personnalisation maximale

Paiement en ligne

1 Etablissement, 2 agendas

Statistiques

Alertes E-mail et SMS, rendez-vous illimités

Reservio

Version gratuite :
40 réservations / mois

Abonnements 8-15-30€/mois

200 réservations

Synchronisation du calendrier

Contrôle de présence

Statistiques

Abonnements supérieurs : personnalisation, gestions des abonnements et des bons, suppression du logo Reservio, API



Version gratuite :
1 type d'événement

Synchronisation calendrier :
Google, Office, Outlook, iCloud

Planification illimité et
personnalisée avec notifications

Applications :
Web, iOS, Android

Abonnements 10-15€/mois

Réservation de groupe,
personnalisation des supports

Abonnements supérieurs : connexion avec les logiciels de
newsletters, statistiques, assistance sous 3h, paiements en ligne

Bonus, abonnement Office 365

The screenshot shows the 'Bookings' dashboard for Benjamin Dethine. The interface is in French and features a sidebar with navigation options: Calendrier, Page de réservation, Clients, Employés, Services, and Informations profession. The main content area has a teal header with the user's name and a greeting. Below this, there are three action cards: 'Ajouter votre calendrier', 'Ajouter une marge de temps', and 'Personnalisez votre page de réservation'. A large section titled 'Activités de réservation (30 jours)' displays three key metrics: 'Réservations effectuées' (0), 'Chiffre d'affaires prévu' (0 €), and 'Clients réservé' (0). The dashboard also includes a link to export data to a TSV file.

Bookings

Bonjour Benjamin Dethine,

Nouvelles fonctionnalités et conseils sur les produits

Ajouter un logo

Innovation Way

Calendrier

Page de réservation

Clients

Employés

Services

Informations profession

Ajouter votre calendrier

Ajouter une marge de temps

Personnalisez votre page de réservation

Activités de réservation (30 jours)

Exporter des données dans un fichier TSV. En savoir plus

0

Réservations effectuées

0 €

Chiffre d'affaires prévu

(En savoir plus)

0

Clients réservé

Scénario d'utilisation



Vous êtes une coiffeuse et votre reprise d'activité après ce confinement est très importante ! Le téléphone sonne sans arrêt, vous prenez du retard avec vos clients en salle, vous manquez certains appels !

Vous avez besoin de :

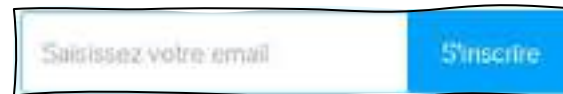
- ✓ Gagner du temps sur les réservations
- ✓ Permettre aux clients de consulter les disponibilités
- ✓ Voir les rendez-vous dans votre agenda

Scénario d'usage : prise en main de Calendly

Guide de démarrage

1. Rendez-vous sur le site : <https://calendly.com/fr>

2. Saisir son adresse email :



A horizontal form element with a light blue border. On the left is a text input field with the placeholder text "Saisissez votre email". To the right of the input field is a solid blue button with the white text "S'inscrire".

3. Remplir ses informations :



A registration form titled "Inscrivez-vous à Calendly et bénéficiez d'un essai de 14 jours de la version Pro". The form contains three input fields, each with a red error message below it:

- First input field: "Entrez votre adresse email pour commencer." (red error: "L'email doit être présent.")
- Second input field: "Entrez votre nom complet" (red error: "Le nom doit être présent.")
- Third input field: "Choisissez un mot de passe d'au moins 8 caractères" (red error: "Le mot de passe doit être présent.")

Below the input fields are two checkboxes:

- ☐ J'accepte la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation.
- ☐ Je souhaite recevoir des emails d'information et sur les nouvelles fonctionnalités de Calendly.

At the bottom of the form is a grey "S'inscrire" button.

Scénario d'usage : prise en main de Calendly

Guide de démarrage

4. Confirmation adresse email



Avant de continuer, nous devons confirmer votre adresse email. Veuillez consulter votre boîte de réception pour y trouver un lien de confirmation.

5. Création de l'URL qui sera à partager pour la prise de rendez-vous

Bienvenue sur Calendly !

Nous prenons en charge le travail de mise contact avec les autres pour que vous puissiez vous concentrer sur accomplir plus.



Créez votre URL Calendly

Choisissez une URL, qui vous décrit vous ou votre entreprise de manière concise. Faites court et facile à retenir pour pouvoir partager des liens facilement.

calendly.com/



Ne peut pas être vide.

Fuseau horaire

Heure d'Europe centrale (UTC+02:00) ▼

Passer

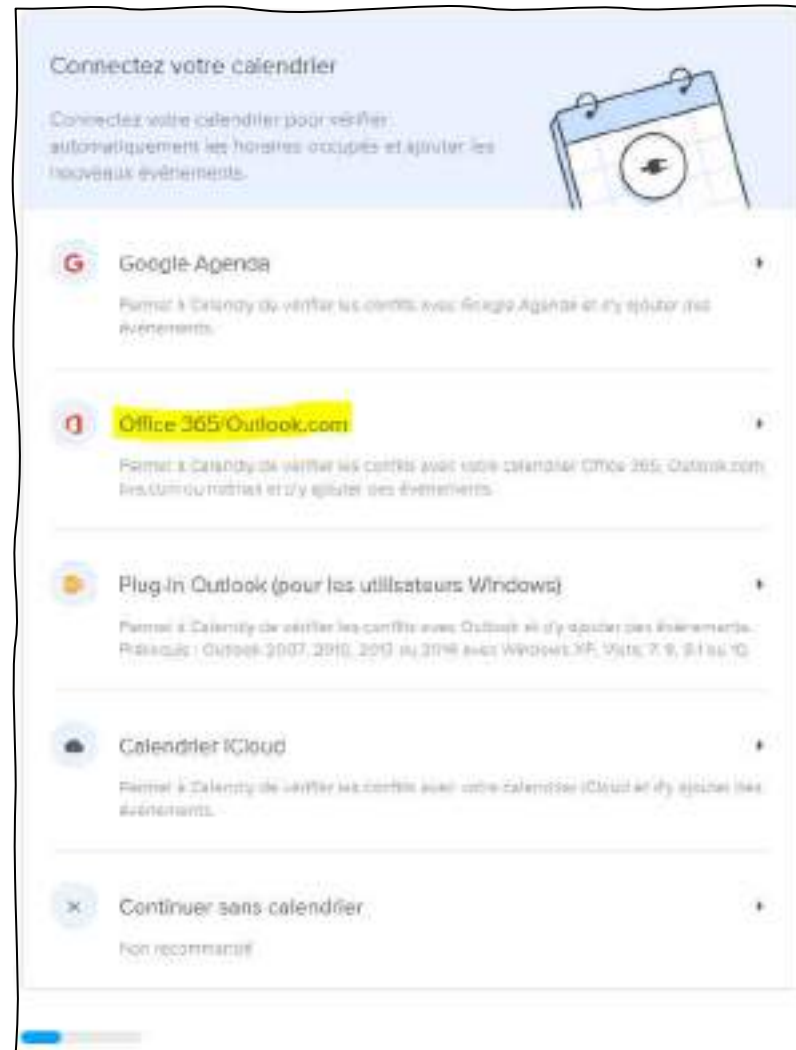
Continuer

Scénario d'usage : prise en main de Calendly

Guide de démarrage

6. Connection du calendrier

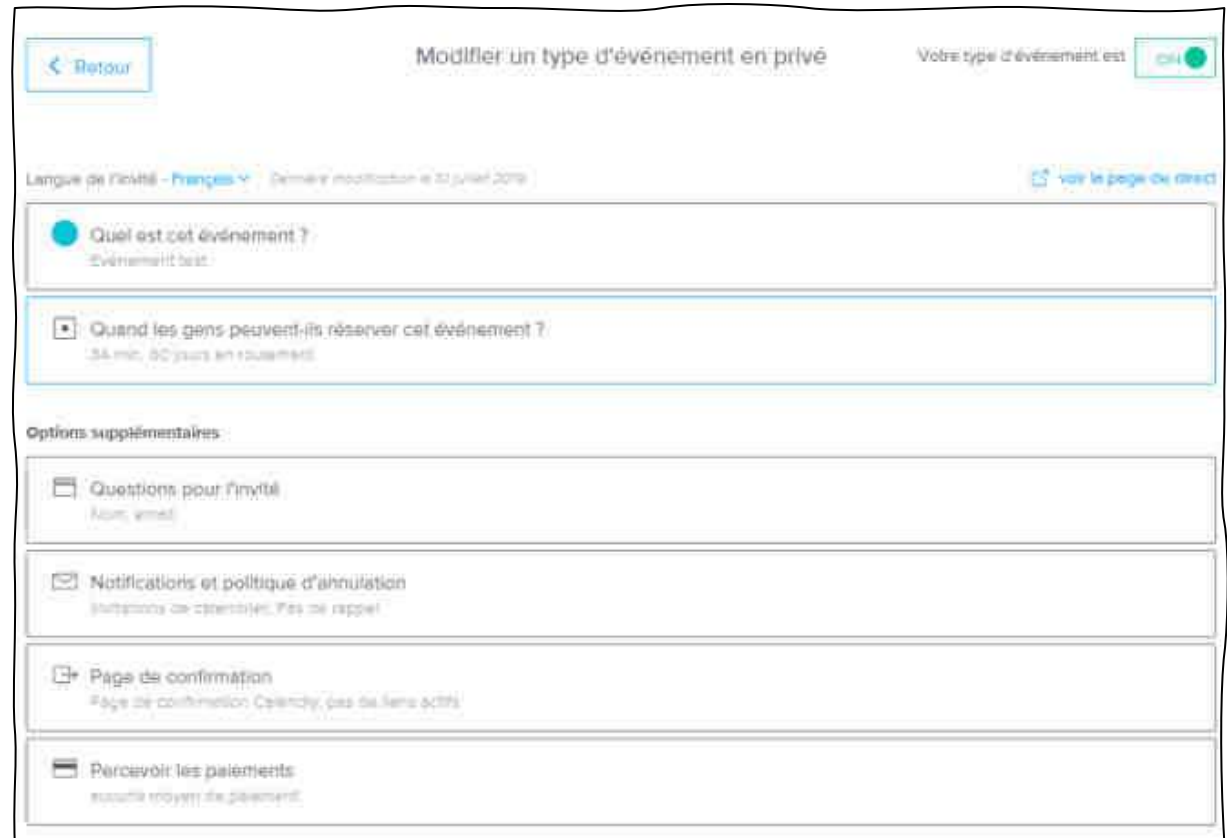
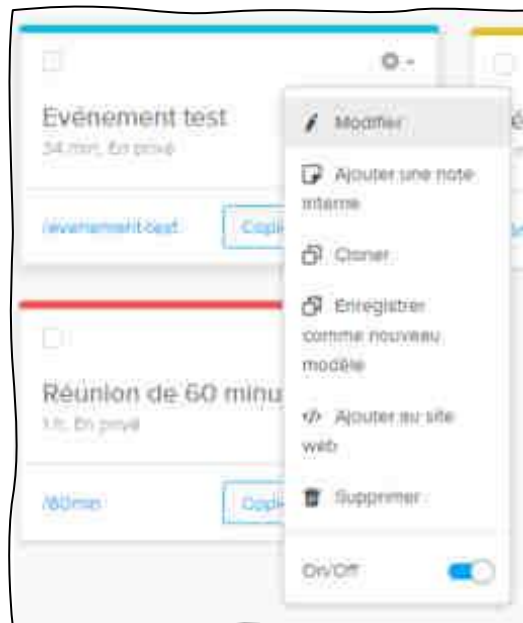
7. Création de l'URL qui sera à partager pour la prise de rendez-vous



Scénario d'usage : prise en main de Calendly

Guide de démarrage

8. Gestion des horaires, dates, des événements en général



Scénario d'usage : prise en main de Calendly

Guide de démarrage

9. Lien à partager : <https://calendly.com/benjamin-dethine/prendrerendezvous>

Benjamin DETHINE
Rendez-vous coiffeur

30 min
27 rue du Coiffeur

Sélectionnez la date et l'heure

Mai 2021

LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	SUN
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Heure d'Europe centrale (UTC+2)

Heures disponibles :

- 09:00
- 09:30
- 10:00 (Sélectionné)
- 10:30
- 11:00
- 11:30
- 12:00
- 12:30
- 13:00

Confirmer

Benjamin DETHINE
Rendez-vous coiffeur

30 min
27 rue du Coiffeur
10:00 - 10:30, vendredi, 28 mai 2021
Heure d'Europe centrale

Indiquez vos informations

Prénom *
Nom *

Email *

Type de coupe souhaitée *

- ☐ Coupe simple
- ☐ Coupe spéciale
- ☐ Autre

Confirmer l'événement

Scénario d'usage : situation finale



Depuis que vous avez créé votre Calendly et partager massivement sur vos réseaux sociaux, vos clients savent qu'ils peuvent prendre rendez-vous très rapidement et simplement en ligne. Vous avez beaucoup moins d'appel et votre agenda se remplit tout seul !

Cette solution vous plaît tellement que vous réfléchissez à passer à la version premium pour définir plusieurs type de rendez-vous en accord avec vos prestations pour maximiser votre temps et proposer un parcours client toujours plus intuitif.

Conclusion

- Panel d'outils non exhaustif

→ Solution adaptée à chaque cas d'usage

- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

- A vous la parole !



Bonus, pour un usage intensif



- **Proposez des réunions en ligne à vos clients** Vous pouvez utiliser nos extensions Zoom et Microsoft Teams pour exporter automatiquement les réservations Planyo dans votre compte Zoom / Teams.
- **Limitez le nombre de clients qui peuvent visiter votre établissement simultanément** En raison de la réglementation officielle de votre pays, votre entreprise peut être contrainte de limiter le nombre de visites simultanées
- **Liste d'attente** Permettre aux clients de remplir le formulaire de réservation et, en cas d'indisponibilité, être placés sur une liste d'attente. Lorsque la ressource est libérée, les administrateurs reçoivent une notification et doivent manuellement mettre à jour l'une des entrées de la liste d'attente pour qu'elle devienne une réservation valide.

Bonus, pour un usage intensif



Logiciel de planification en ligne et gestion de calendrier

Organisez votre planning depuis le web 24h/24 7j/7. Permettez à vos clients de prendre rendez-vous en ligne facilement



Logiciel de gestion client

Développez une relation client durable avec une solution de gestion client performante: gestion de prospects et clients, messages automatiques, travail d'équipe



Portail client sécurisé

Permettez à vos clients entre autres de prendre rendez-vous, vous régler pour vos prestations grâce à un portail client simple d'utilisation



Encaissement et facturation

Générez rapidement devis, factures et reçus depuis une seule plateforme. Gérez les transactions de vos clients via un terminal de paiement virtuel sécurisé



Campagnes marketing

Générez du business en toute simplicité avec notre formulaire de capture de prospects. Fidélisez vos clients grâce aux campagnes marketing envoyées par SMS/email

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

Communiquer avec ses clients



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

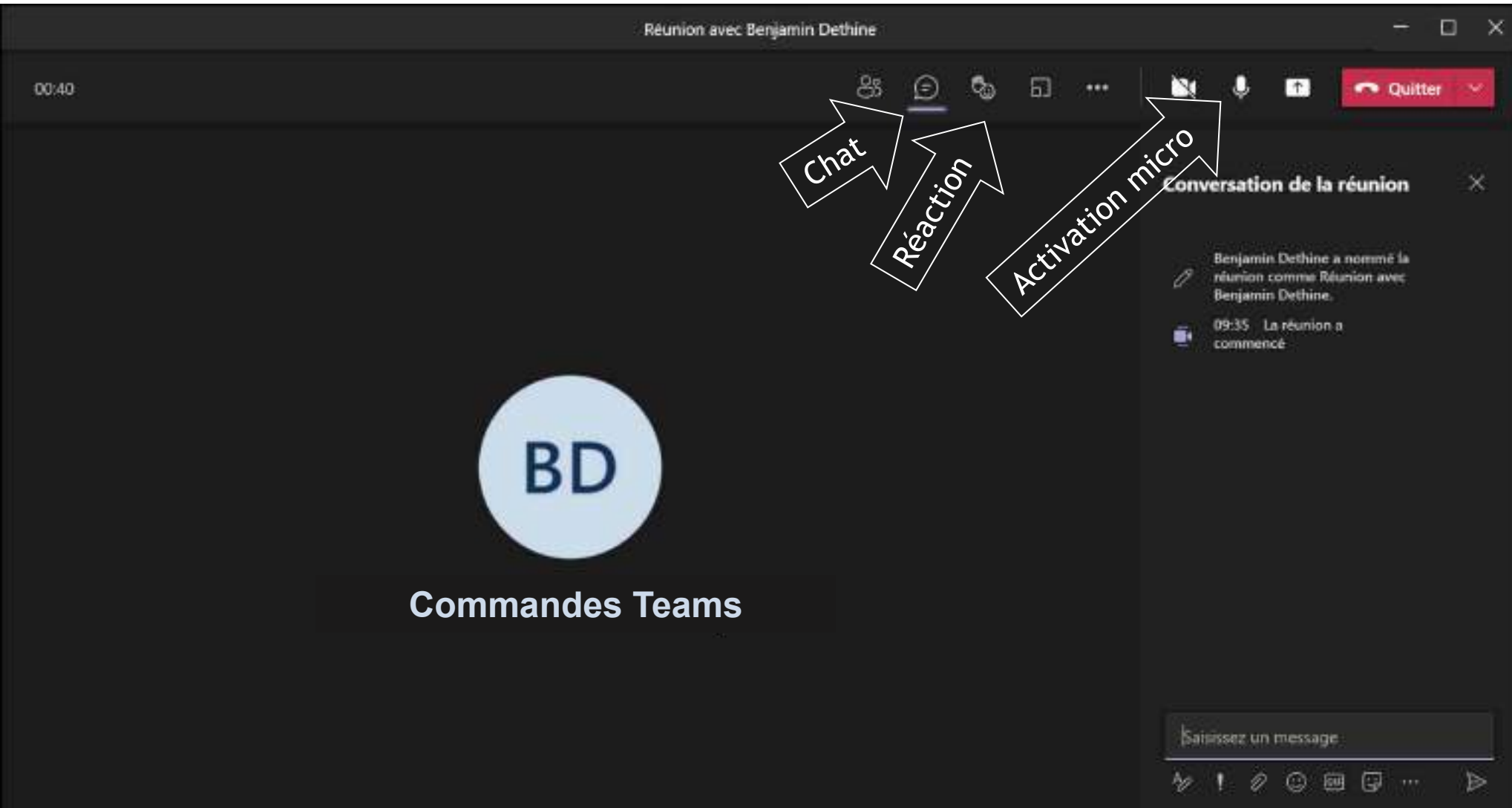
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Communiquer avec ses clients



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

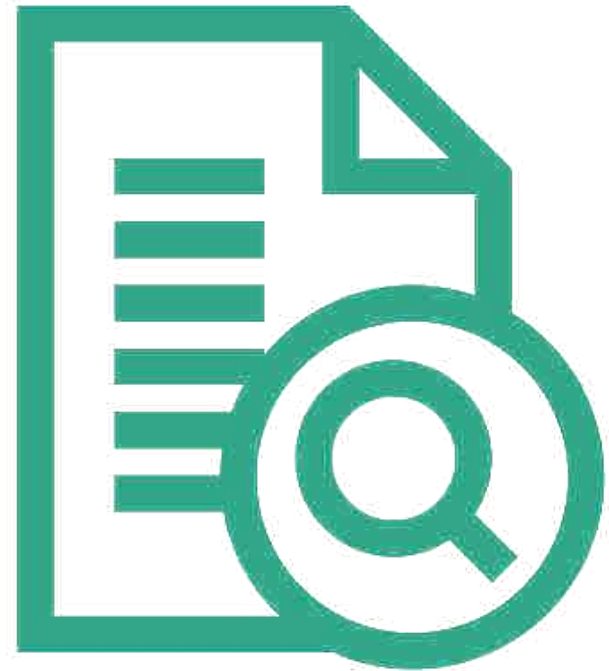
Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ Historique
- ✓ Benchmark : les outils d'emailing
- ✓ Scénario d'usage :
prise en main de SendInBlue



La transformation numérique



→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

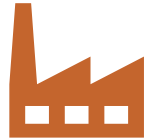
→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Attention à la différence entre numérisation et transformation

→ Changements radicaux dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises de tous secteurs

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

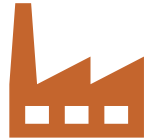
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- Technologies de l'information + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

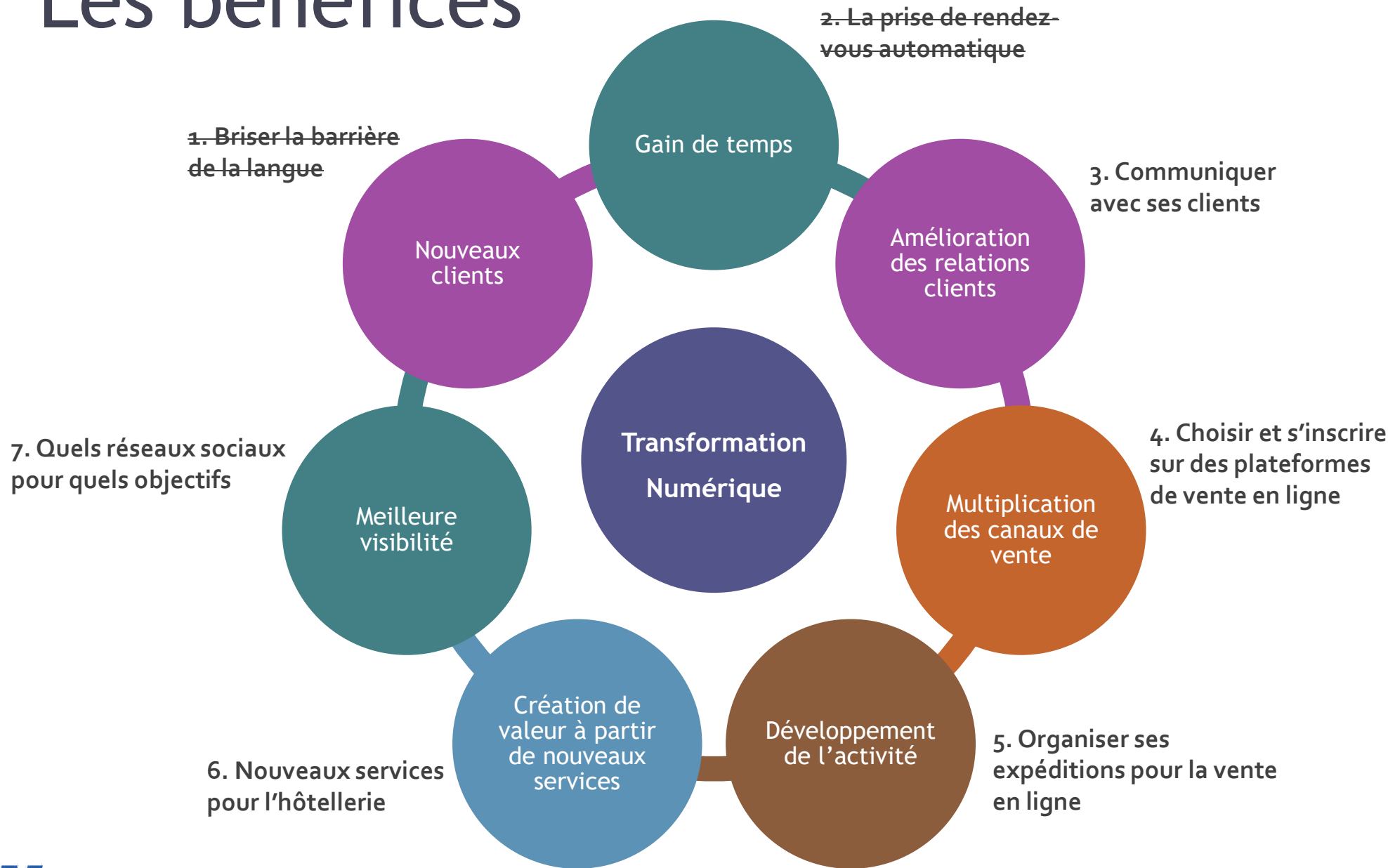


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

Les bénéfices



Communiquer avec ses clients



Parcours client

- Besoin
- Recherche d'informations
- *Inscription newsletter ?*
- Expérience virtuelle/en magasin
- Premier achat
- *Inscription newsletter ?*

Outil d'emailling - communication en masse

✓ Informer les prospects/clients de façon régulière

Communiquer sur des informations qui ont de l'intérêt pour le client : actualité, événement, promotion, jeu concours, modifications des horaires, nouveau service, produit, etc. Insérer des boutons, des liens vers son site web → générer du flux vers le site internet de l'entreprise

✓ Créer du lien, une relation de confiance

Personnaliser le contenu pour se rapprocher du client : son nom, ses préférences, plus le mail sera adapté au client, plus il se sentira privilégié et sera intéressé. Utiliser les données pour mieux s'adapter à son audience.

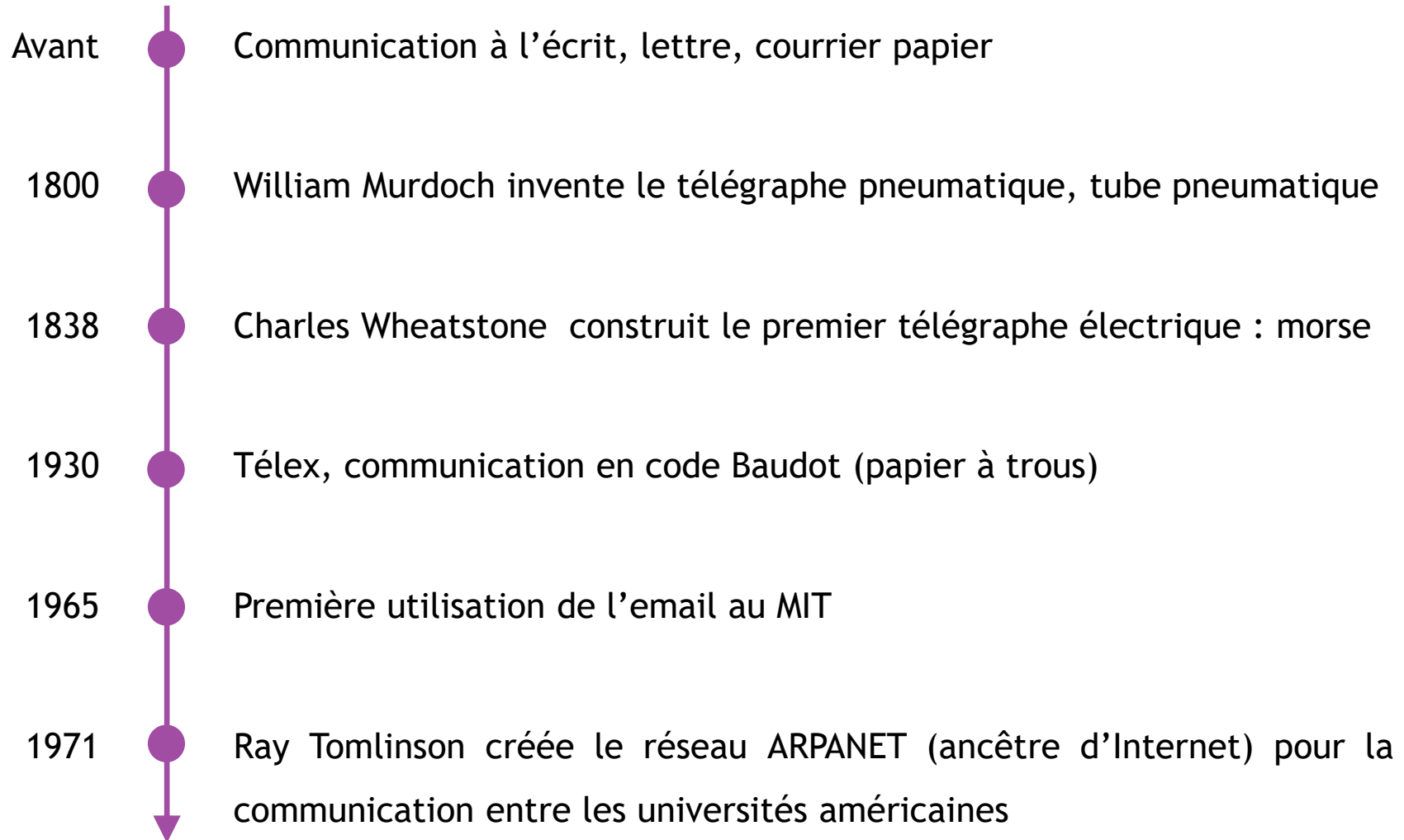
✓ Objectif secondaire : fidéliser

Proposer l'exclusivité sur des offres promotionnelles, des avant-premières pour récompenser la fidélité du client.

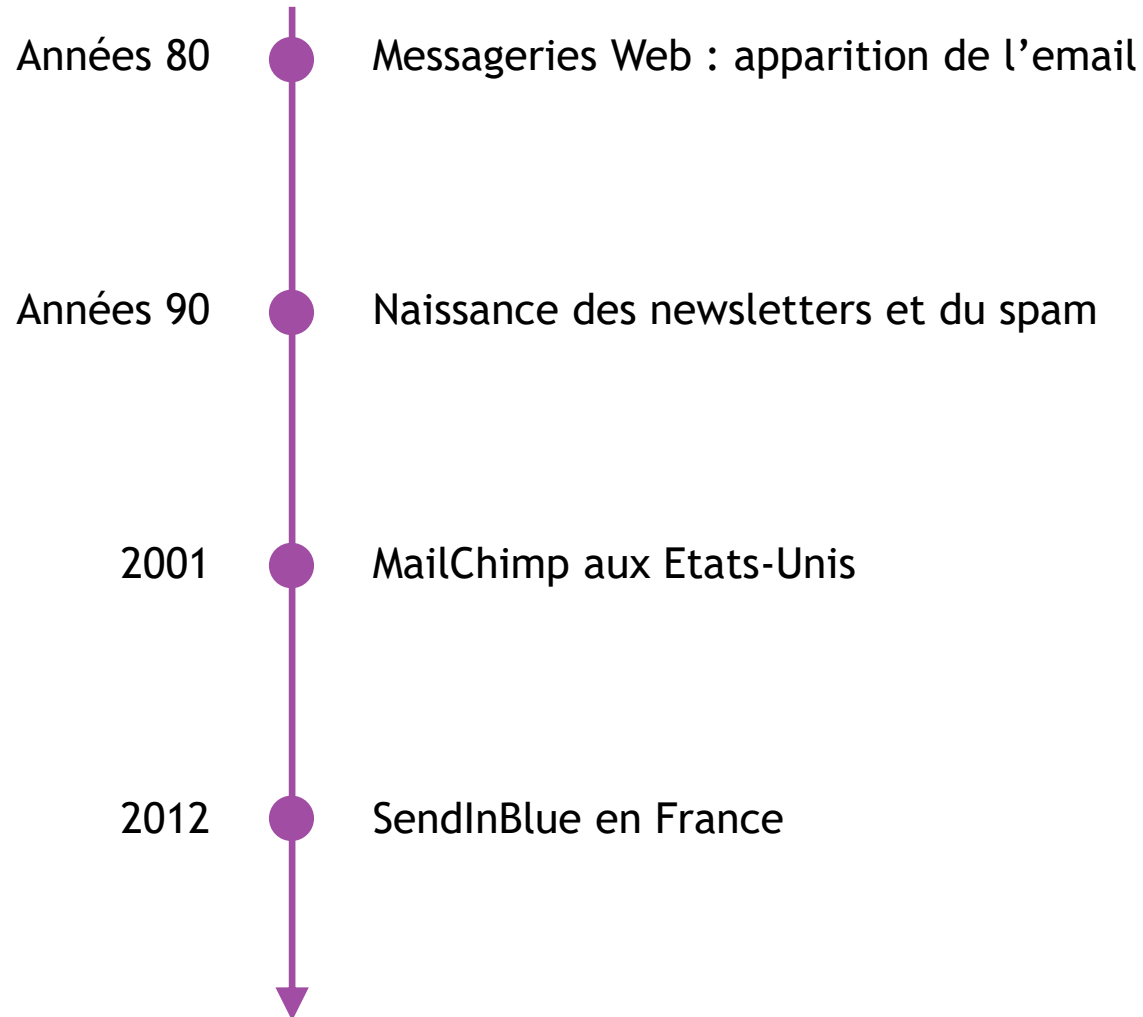
✓ Analyse des données

Surveiller les indicateurs de comportement : taux d'ouverture, de clics, spam.

Historique : les outils d'hier et aujourd'hui



Historique : les outils d'hier et aujourd'hui



Benchmark : les outils d'emailing



Campagne d'emails

Gestion des contacts

Template personnalisable

Landing pages

Support téléphonique

Statistiques

Accès multi-utilisateurs





Editeur rapide et liste de
templates modernes

Français

Enregistrement des données
en local

Assistance technique rapide

59€/mois pour
60 000 mails/an

Le plus cher



Leader Américain

Gratuit jusqu'à 10 000 mails
à 2 000 destinataires

Bannière publicitaire dans
la version gratuite

9€/mois pour 500 000 emails,
50 000 contacts

12€/mois pour 1,2M emails,
100 000 contacts

Essentials : Planification des emails, test A/B, assistance par email et chat en direct,

Standard : statistiques, templates téléchargeables, optimisation de l'heure d'envoi, fuseau horaires



Spécialisée dans les emails transactionnels (inscription, factures, etc.)

Gratuit jusqu'à 6 000 mails et 200 emails par jour

Contacts illimités

Statistiques avancées

8€/mois pour 30 000 emails, aucune limite d'envoi

Basic (8€) : Support clients en ligne, suppression du logo

Premium (18€) : segmentation, A/B testing, automatismes, sections dynamiques



Contacts, campagnes illimités

Gestion des contacts avec
segmentation, pas de limite / J

Version gratuite 30j et
500 emails

Automatisation : 100
événements

Offre 10€ : 1 000 emails

2 000 événements possibles, personnalisation, pluggins CRM



Spécialisée dans les emails transactionnels (inscription, factures, etc.)

Gratuit jusqu'à 9 000 emails par mois, 300 par jours

Simplicité de mise en place

19€/mois pour 10 000 emails et des fonctionnalités

49€/mois pour 20 000 emails et des fonctionnalités

Premium : automatismes, landing pages, publicité Facebook, support téléphonique

Lite : A/B testing, envoi quotidien illimité, suppression du logo, assistance par mail, rapports avancés

Scénario d'usage



Vous êtes une petite entreprise de vente en ligne de composants de vélos et vous sentez que la demande augmente. Vous souhaitez saisir l'opportunité et informer le maximum de prospects et clients sur la disponibilité de vos produits ainsi que la livraison qui est gratuite à partir de 50€ (panier moyens de vos clients). Vous avez un site qui présente toute vos offres mais il n'y a pas beaucoup de connexions.

Communiquer en masse et augmenter le flux sur son site internet :

- ✓ Choisir l'outil le plus adapté
- ✓ Définir l'objectif de la campagne ainsi que le public cible
- ✓ Utiliser Sendinblue pour préparer un mail (informations et liens vers le site internet)
- ✓ Surveiller le bon déroulement de la campagne

Scénario d'usage

Choisir l'outil le plus adapté



Scénario d'usage

Définir l'objectif de la campagne

- ✓ **Convaincre les prospects**

- Proposer une option sur votre site web pour s'inscrire à la newsletter



- ✓ **Informer les clients**

- Créer un emailing mettant en avant la disponibilité de vos produits ainsi que la livraison gratuite à partir de 50€

- ✓ **Créer du flux**

- Intégrer des liens vers votre site internet avec par exemple une sélection

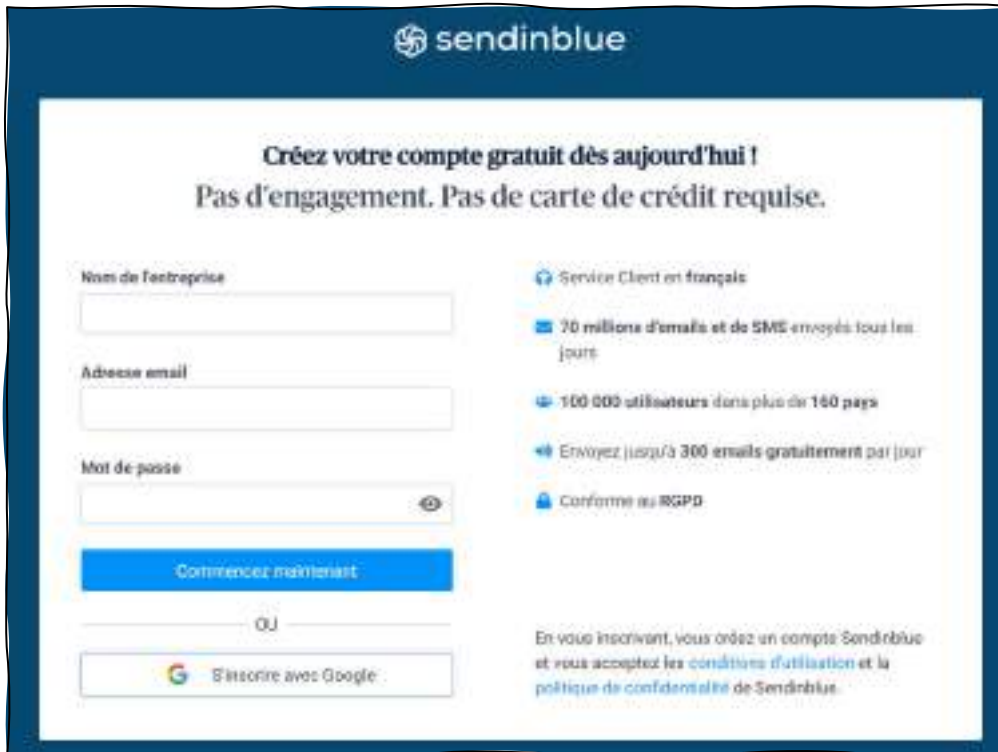


- ✓ **Analyse des données**

- Surveiller les indicateurs de comportement : taux d'ouverture, de clics, spam

Scénario d'usage

Utiliser Sendinblue pour préparer un mail : créer son compte



sendinblue

Créez votre compte gratuit dès aujourd'hui !
Pas d'engagement. Pas de carte de crédit requise.


Nom de l'entreprise

Adresse email

Mot de passe

Commencez maintenant

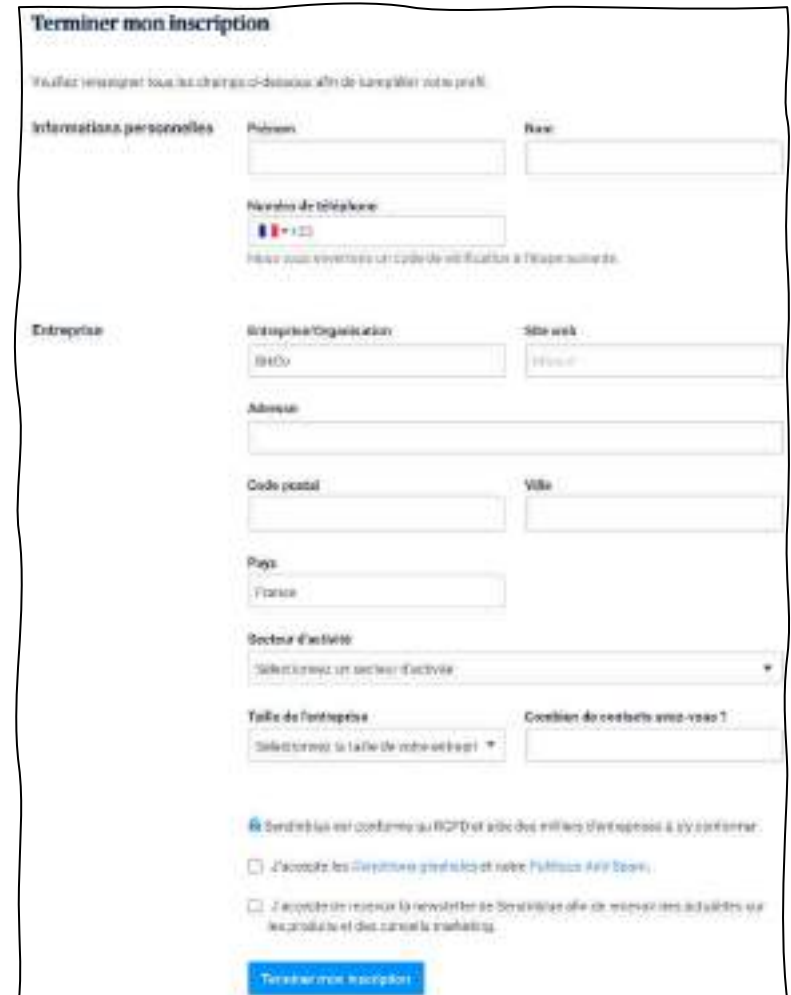
OU

 S'inscrire avec Google

Service Client en français

- 70 millions d'emails et de SMS envoyés tous les jours
- 100 000 utilisateurs dans plus de 160 pays
- Envoyez jusqu'à 300 emails gratuitement par jour
- Conforme au RGPD

En vous inscrivant, vous créez un compte Sendinblue et vous acceptez les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de confidentialité](#) de Sendinblue.



Terminer mon inscription

Vous devez compléter tous les champs ci-dessous afin de compléter votre profil.

Informations personnelles

Prénoms Nom

Numéro de téléphone

Indiquez votre numéro de téléphone à l'entreprise.

Entreprise

Entreprise/Organisation Site web

Adresse

Code postal Ville

Pays

Secteur d'activité

Taille de l'entreprise Coefficient de contacts avec vous ?

☒ Sendinblue est conforme au RGPD et aide des milliers d'entreprises à s'y conformer.

☐ J'accepte les [conditions générales](#) et notre [Politique de confidentialité](#).

☐ J'accepte de recevoir la newsletter de Sendinblue et de recevoir des conseils sur les produits et des conseils marketing.

Terminer mon inscription

Scénario d'usage

Utiliser Sendinblue pour préparer un mail : créer la première campagne mail
Surveiller le bon déroulement de la campagne

→ Test en ligne : <https://my.sendinblue.com/>

Paramétrez votre campagne...

Dessiner & Tester Passer à l'étape suivante

Paramétrage / Conception / Destinataires / Diffusion

Nom de la campagne

Objet

Texte d'aperçu

Email de l'expéditeur

Nom de l'expéditeur

Conclusion

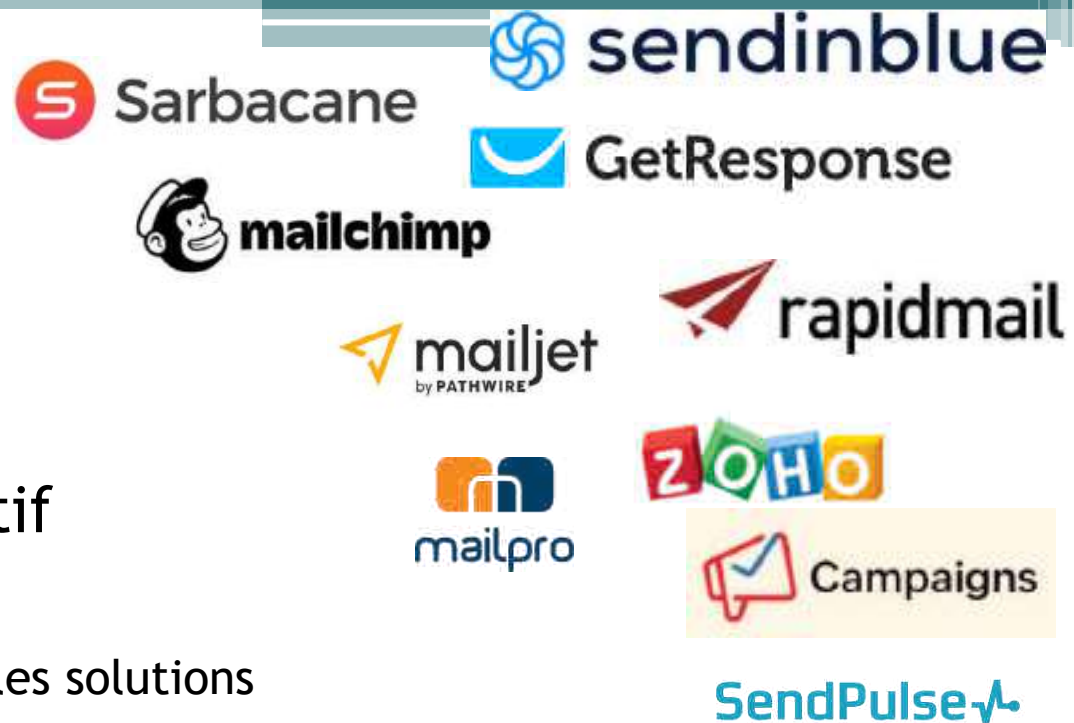
- Panel d'outils non exhaustif

→ Développement rapide de nouvelles solutions

- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

- A vous la parole !



Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

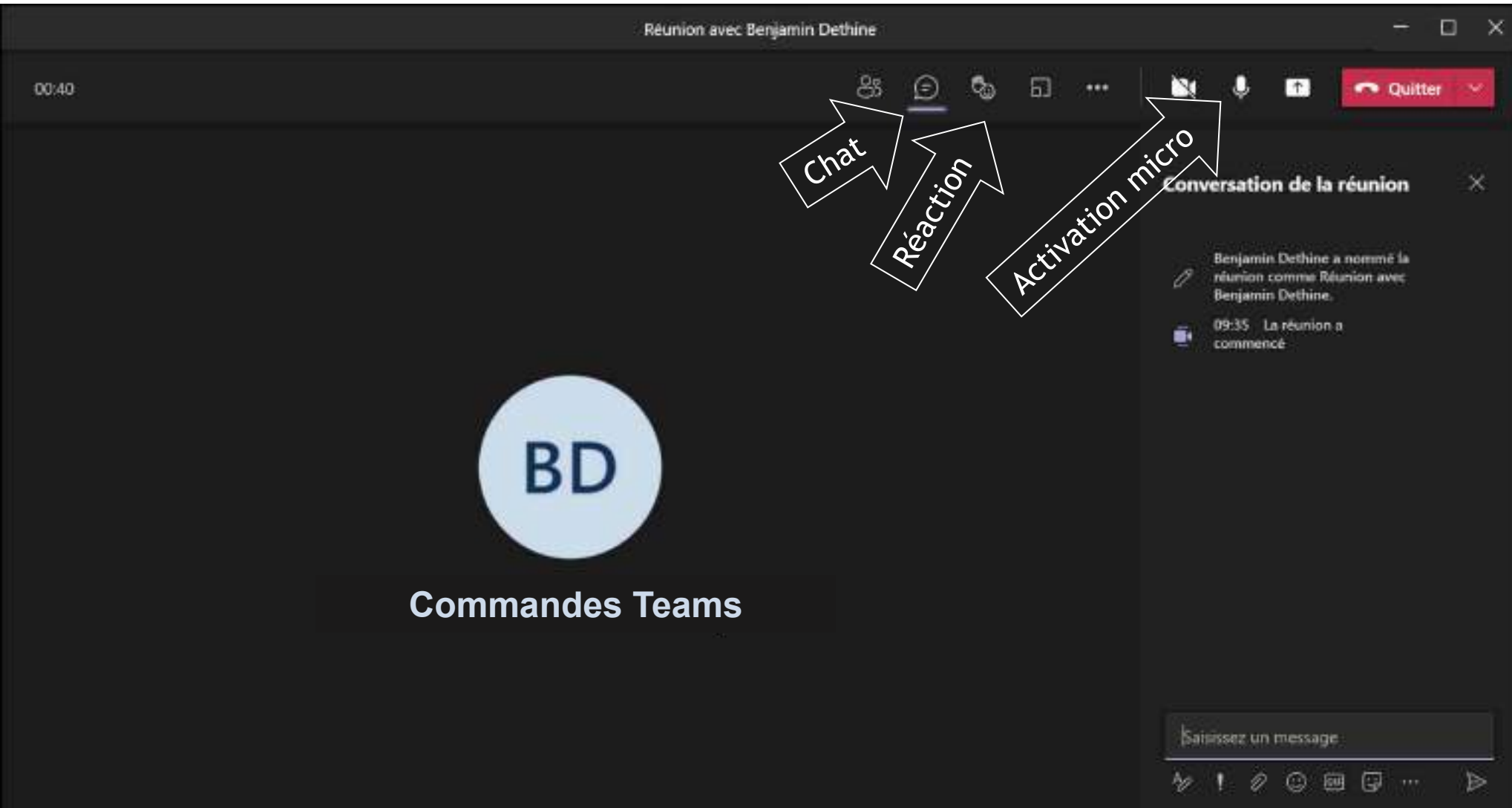
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ La vente en ligne
- ✓ Historique
- ✓ Quelques exemples de marketplaces
- ✓ Scénario d'usage : vendre sur Etsy



La transformation numérique



→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

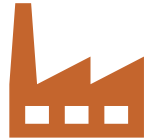
→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Attention à la différence entre numérisation et transformation

→ Changements radicaux dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises de tous secteurs

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.

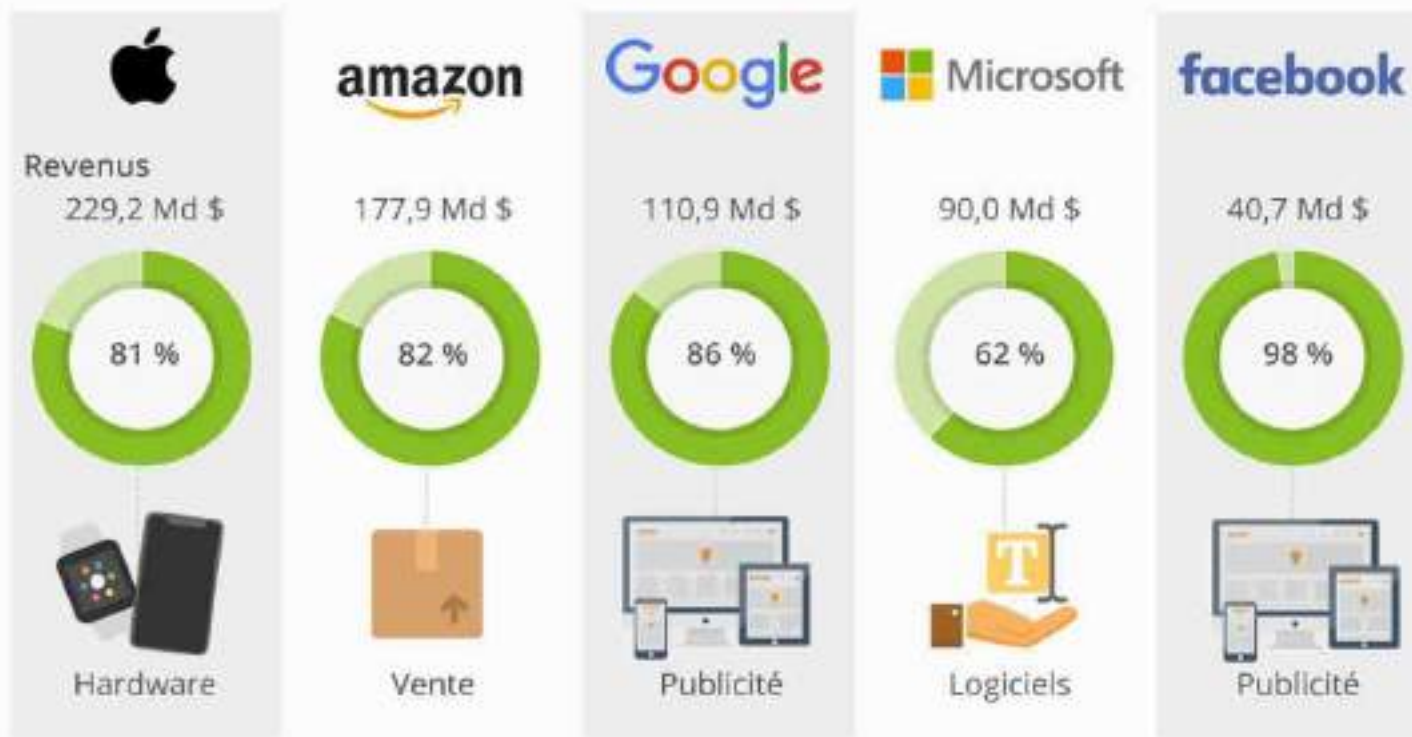


Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

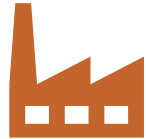
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- Technologies de l'information + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

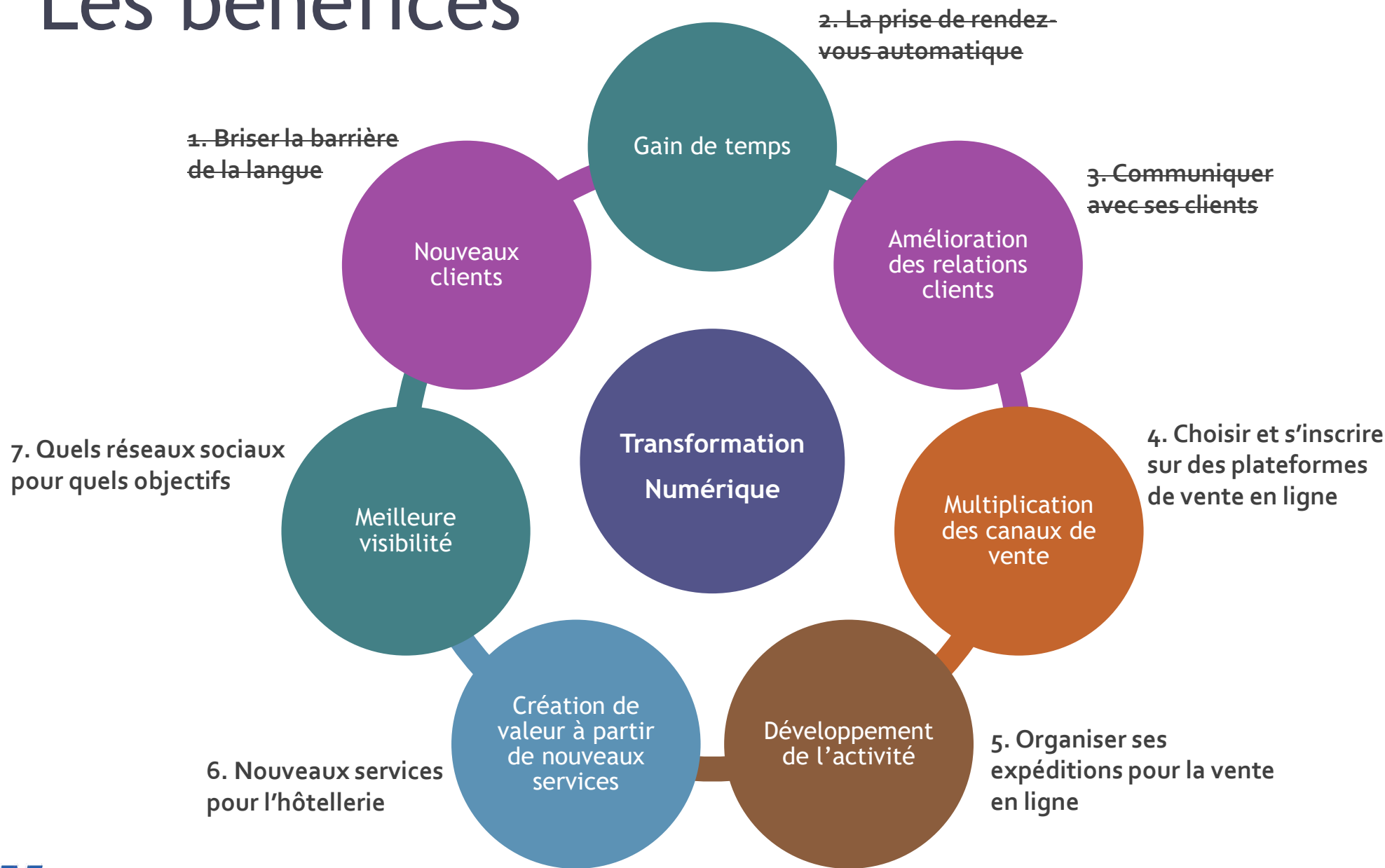


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

Les bénéfices



La vente en ligne



Parcours client

- Besoin
- Recherche d'informations
- Expérience virtuelle/en magasin
- Premier achat... en ligne ?

Vendre ses produits à distance :

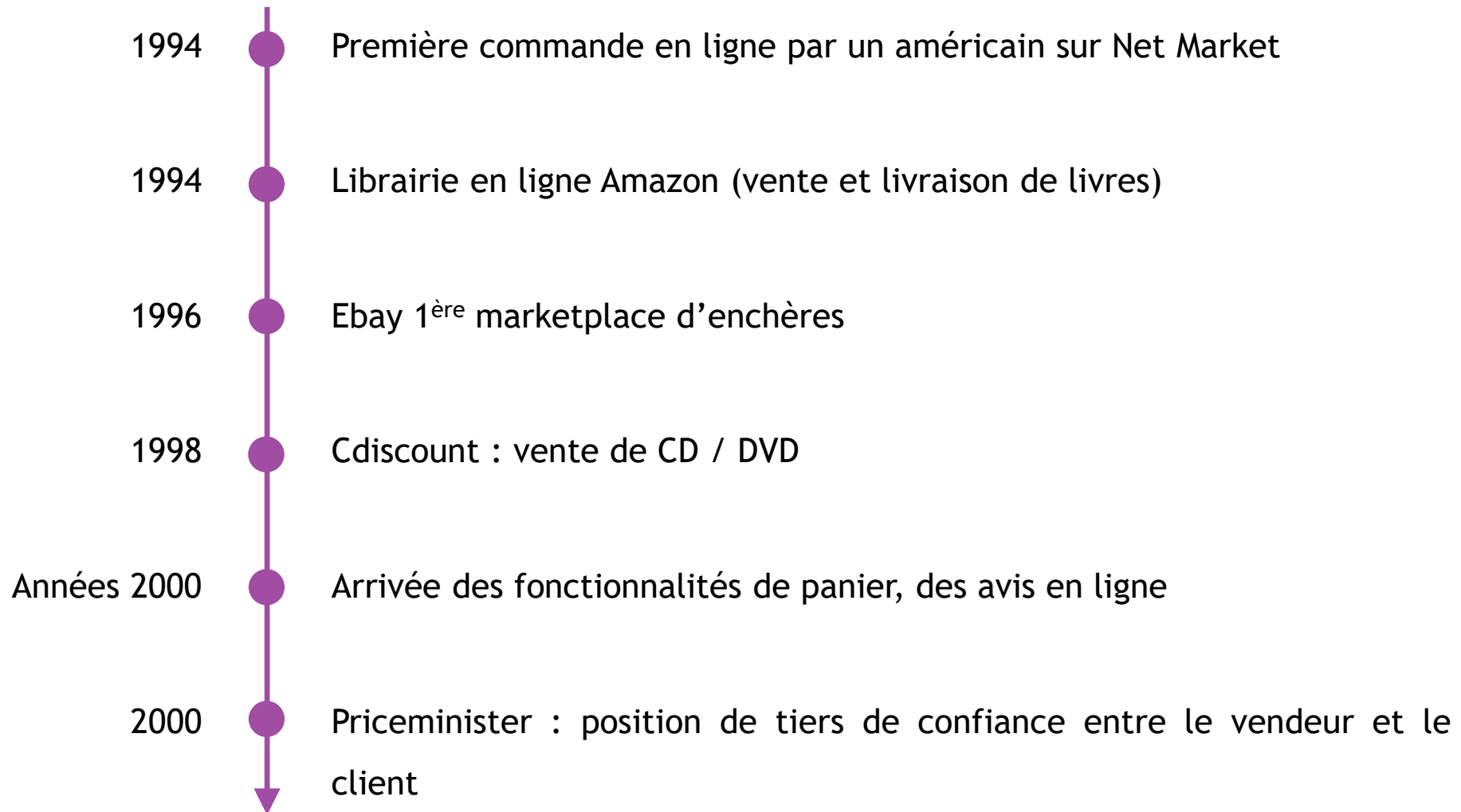
✓ Créer son espace de vente

Faire développer son site ou le créer soi-même permettra d'avoir le contrôle total sur son contenu et sa gestion mais nécessite des moyens financiers et humains supplémentaires.

✓ Utiliser une place de marché (marketplace)

Plateformes en ligne qui mettent en relation les vendeurs et les acheteurs. Bénéficie à la fois des fonctionnalités d'un site de vente en ligne mais aussi d'une visibilité de la marque tout en simplifiant la gestion en limitant les moyens, le temps et les compétences nécessaires.

Historique : les marketplaces



Historique : les marketplaces



Historique : commander avec sa voix



Les principales marketplaces



Visibilité

Gestion de stock

Moyens technologiques

Retours clients

Garantie et assurance

Etudes statistiques

Gestion marketing





2000 : site régional en France

150 et 210 millions de visites mensuelles

40 millions de visiteurs uniques

50% sur ordinateur et 50% sur mobile

Programme FBA : sous-traitement de la logistique

2018 : moitié des ventes provient de vendeurs tiers

Plan individuel : 0,99€ / objet vendu + commission (<40 ventes)

Plan professionnel : 39€ + commission (14% en moyenne)



Place de marché à 100%

11,2 millions de visiteurs
uniques/mois

5 millions d'acheteurs
actifs

Outil d'analyse : statistiques
ventes, lieux, promotions

Boutique Basique : 19,50€ HT

300 annonces gratuites en « achat immédiat »

20 annonces d'enchères

2 mois d'abonnement offerts

Commissions entre 3 et 6,5%

The logo for Cdiscount, featuring a stylized orange 'C' followed by the word 'discount' in white lowercase letters on a dark blue background.

100% Français, Groupe Casino

50 millions de visites
mensuelles

21 millions de visites
uniques

9 millions de clients actifs

12 000 marchands répartis
dans 150 pays

Abonnement mensuel sans engagement, nombre de produits illimité : 39,99€ HT par mois + commissions (~15%)



30 millions de visites
mensuelles

15 millions de visiteurs
uniques

Click and collect

40 millions de références sur
sa marketplace

Pas de prise en charge de la
logistique (stock, envoi, facture)

Abonnement à 39,90€ HT par mois + commission (~10%)



15 millions de visites
mensuelles

7 millions de visites uniques

Abonnements professionnels
39 / 199 / 499€ HT

PClassic 39€ HT

Extend 199€ HT

Commission entre 11 et 20%
+ frais de gestion

Commission entre 8 et 18%
+ frais de gestion

Annonces illimitées, formation en ligne et accompagnement technique et commercial, événements dédiés aux professionnels



Spécialisée dans le bricolage,
jardinage, mobilier

14 millions de visites
mensuelles

7 millions de visites uniques

1 800 marchands partenaires

Abonnement à 100€ HT par mois

+ commission entre 15% et 25% selon la typologie de produit

Scénario d'usage



Vous êtes un artisan qui fabrique des bijoux originaux à la main et vos ventes s'effectuent uniquement dans votre boutique. Vous avez un site internet vitrine qui présente votre entreprise et quelques-uns de vos produits mais qui ne permet pas de les commander. Vous recevez de nombreuses demandes concernant la vente à distance de vos créations. Malheureusement vous n'avez pas le temps ni les ressources pour créer un site de e-commerce.

Vendre en ligne grâce aux marketplaces:

- ✓ Forte visibilité
- ✓ Rapide à mettre en place
- ✓ Gestion simple
- ✓ Transactions sécurisées

→ Choisir la bonne plateforme : générale ou spécialisée ?

Scénario d'usage

Etsy



Très avantageux

Mettez votre premier article en vente pour seulement 0,20 \$ (0,18 €). Vous ne payez les frais de transaction et de traitement des paiements et les éventuelles commissions de Publicité externe que lorsque vous réalisez une vente.

[En savoir plus](#)



Des outils puissants

Les outils et services que nous fournissons vous simplifient la gestion, la promotion et le développement de votre activité.

[En savoir plus](#)



Des formations et de l'aide

Contactez les spécialistes de l'équipe d'assistance Etsy si vous avez besoin d'un coup de main et trouvez des conseils pour gérer votre boutique dans notre Manuel du vendeur.

[En savoir plus](#)

→ [Test en ligne](#)

Conclusion



- Panel de Marketplaces non exhaustif
- Développement rapide de nouvelles solutions
- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :
<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>
- Bonus : pour aller plus loin

Bonus : créer son site d'e-commerce

- **Woocommerce :**

Extension pour WordPress, utilisé pour de petites activités de ventes en ligne

- **Shopify :**

Solution américaine (SAAS) pour démarrer son activité

- **Magento :**

Solution américaine open-source, pour des plus gros e-commerce (PME au grand compte)

- **Prestashop :**

Solution française open source et en SAAS, adaptée pour les TPE et PME

Bonus : créer son site d'e-commerce

Solutions SaaS (Software as a service)

1. Wzaplace
2. Izberg
3. Mirakl
4. Cocolabs
5. Kreezalid

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

Organiser ses expéditions pour la vente en ligne



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

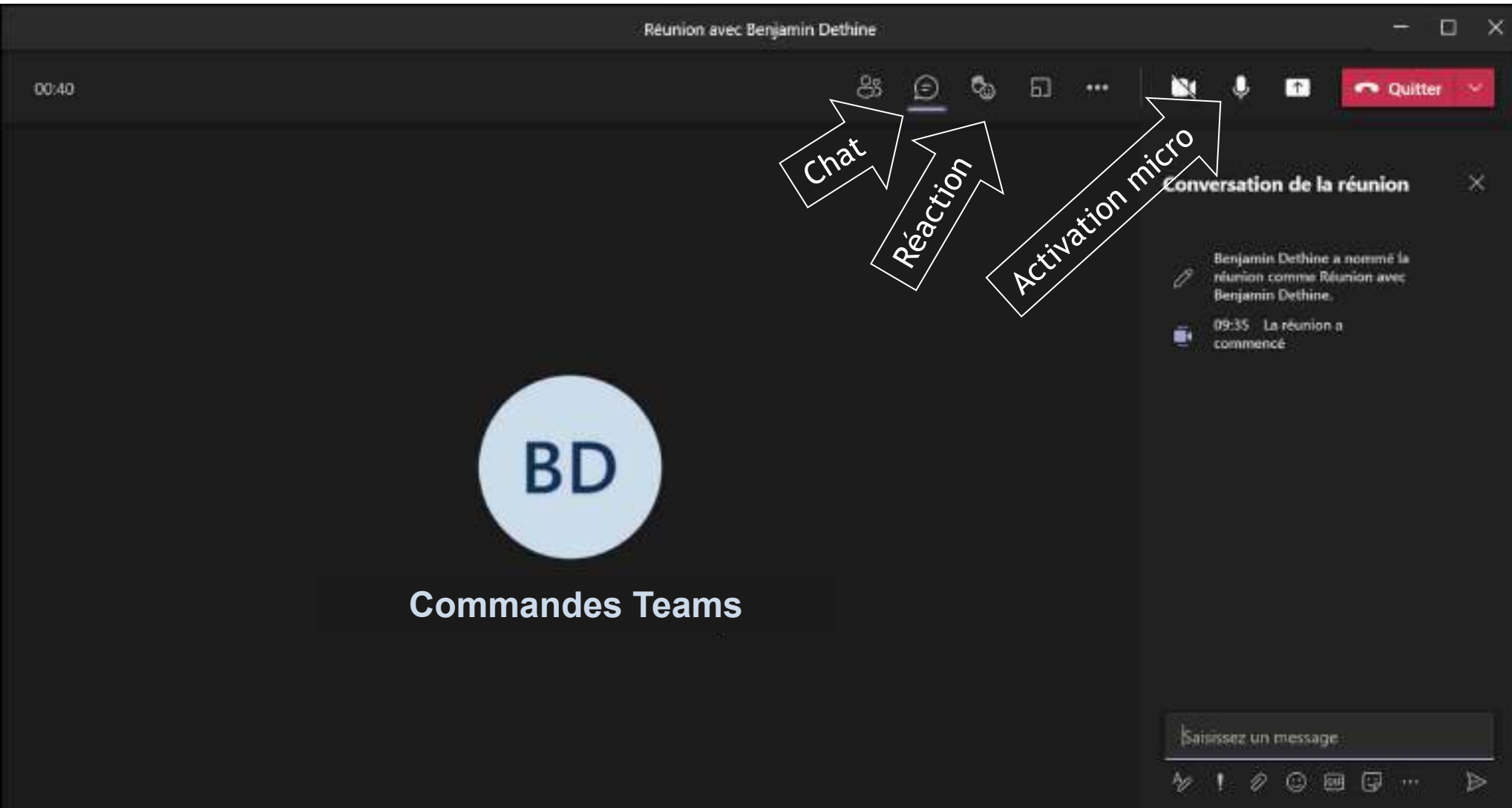
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Organiser ses expéditions pour la vente en ligne



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

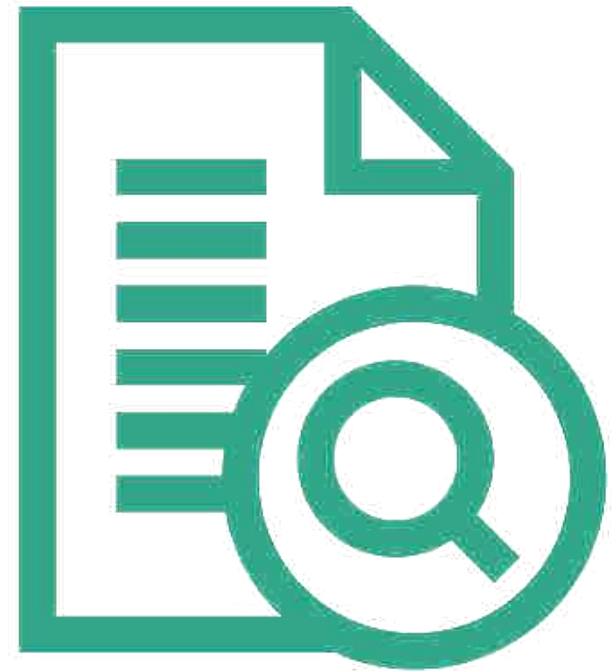
06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ Historique
- ✓ Expéditions
- ✓ Scénario d'usage :

Son premier envoi avec La Poste



La transformation numérique



→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

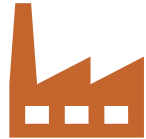
→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Attention à la différence entre numérisation et transformation

→ Changements radicaux dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises de tous secteurs

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

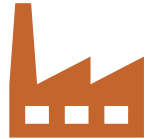
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- Technologies de l'information + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

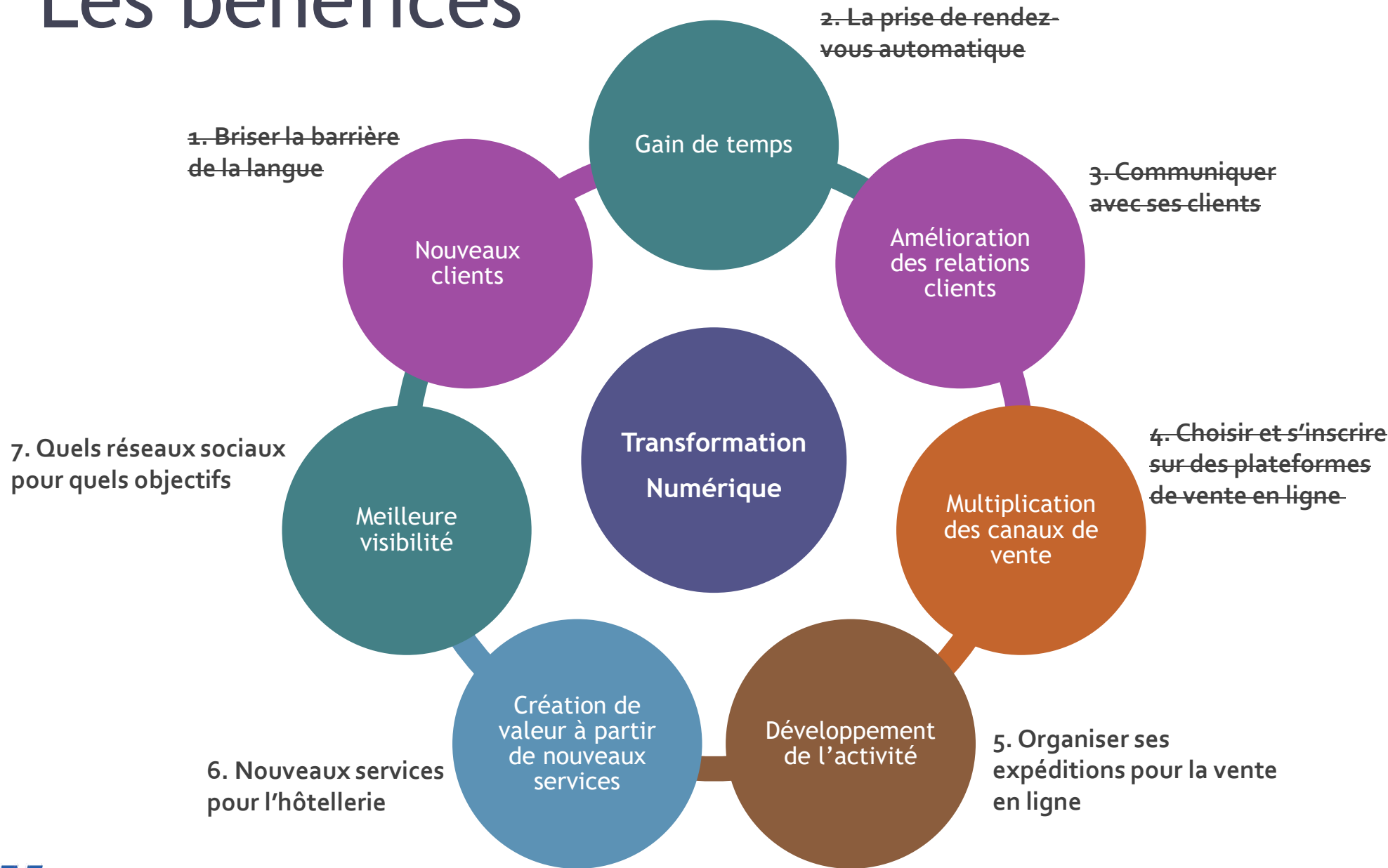


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

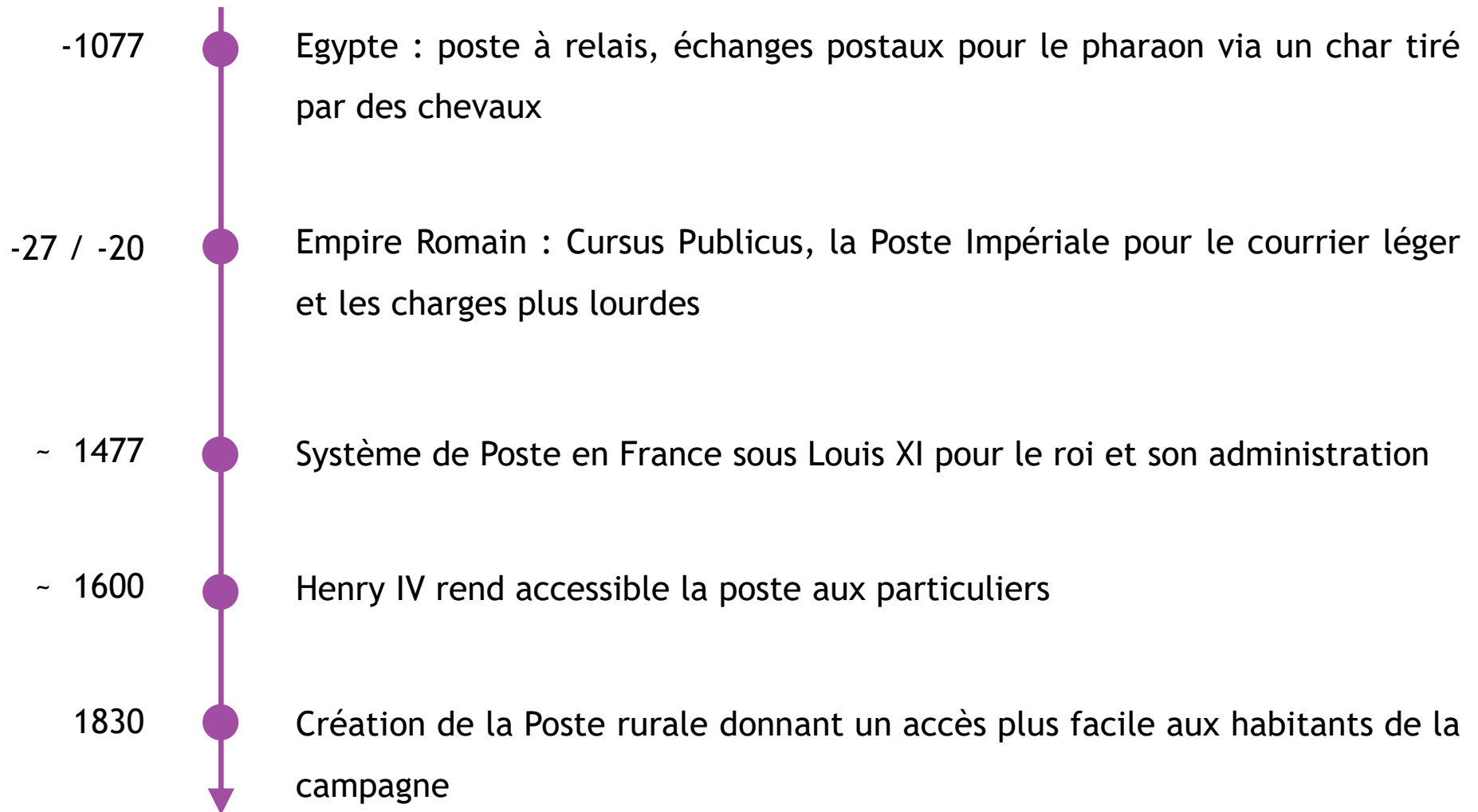
"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

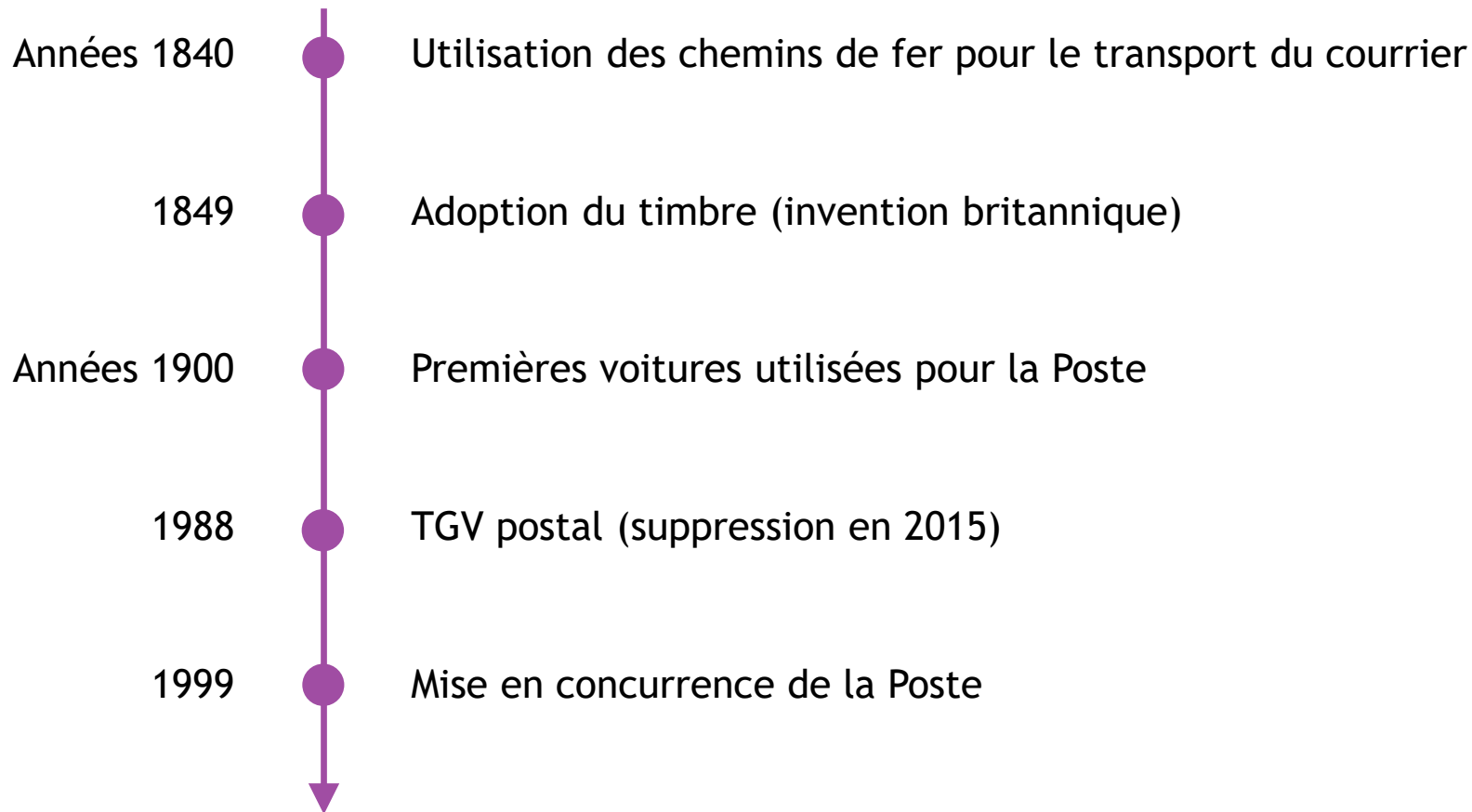
Les bénéfices



Historique : la poste d'hier à aujourd'hui



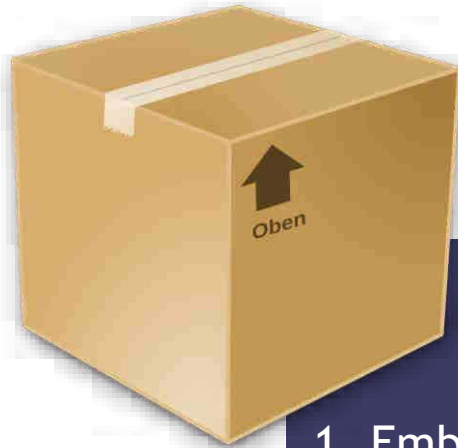
Historique : la poste d'hier à aujourd'hui



Futur proche : livraison autonome



Expéditions



Envoi de colis

1. Emballer, caler
2. Mesurer : poids, dimensions
3. Affranchissement : choisir son transporteur
4. Impression étiquette : préparer ou faire préparer son étiquette d'envoi
5. Acheminer ses paquets au transporteur
6. Assurer le suivi des envois

1. Emballer, caler

Liste de matériel :

- Carton, pochette : produit fragile = carton plus grand ou caisse
- Calage : rouleau de papier kraft, bulles, sachets d'air, mousse, particules
- Ruban adhésif : plastique, papier, renforcé, feuillard
- Outils de découpe : ciseaux, cutter

Exemples de fournisseurs : Raja, LaPoste, Bureau Vallée etc.



2. Mesurer : poids, dimensions

Liste de matériel :

- Balance → prix en fonction du poids
- Mètre ruban → restrictions de taille selon le transporteur utilisé



3. Affranchissement : choisir son transporteur

Facteurs clés :

Restrictions de taille

Restrictions de poids

Délais

Garantie / assurance

Nombre de colis

Tarifs

Type de livraison

Fonctionnalités supplémentaires



3. Affranchissement : choisir son transporteur



Impression de
l'étiquette en agence

Express

Livraison porte à
porte

Peu de colis

Livraison en point
relais

Flux de colis
importants



3. Affranchissement : choisir son transporteur

Les comparateurs en ligne



Packlink
Simply Shipping

TRANSPORTEURS NATIONAL INTERNATIONAL CONSEILS UTILES AIDE CONNEXION

Comparez, envoyez, économisez

EXPÉDIER UN COLIS **SUIVI DE COLIS** Êtes-vous une entreprise ? Testez Packlink PRO

DÉPART	ARRIVÉE	COLIS 1			
<p>PAYS France Métropolitaine</p> <p>VILLE OU CODE POSTAL</p>	<p>PAYS France Métropolitaine</p> <p>VILLE OU CODE POSTAL</p>	POIDS KG	LONGUEUR CM	LARGEUR CM	HAUTEUR CM
<p>+ Ajouter un colis</p> <p>COMPARER</p>					



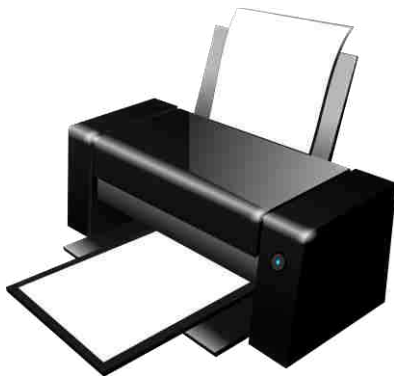
4. Impression étiquette

Faire imprimer son étiquette :

- Impression sur place pour certains transporteurs (Ex : La Poste)

Imprimer son étiquette :

- Imprimante : la qualité doit être suffisante pour imprimer un code barres
- Option pratique : feuilles autocollantes à imprimer



5. Acheminer ses paquets au transporteur

Collecte : Préparer le chargement selon les préconisations du transporteur

Dépôt :

- A l'agence du transporteur
 - Dans un point relais
- Prévoir un moyen de transport, camionnette, vélo cargo etc.


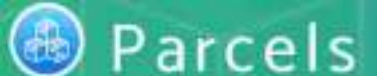


6. Assurer le suivi des envois

- **Manuellement** : sur le site du transporteur avec son numéro de suivi
- **Automatiquement** : en s'inscrivant aux suivis de certains transporteurs

Exemple LaPoste : Mail d'information de livraison en cours et de livraison effectuée

Quelques sites pour suivre des colis de transporteurs différents :

-  (17track.net) : suivi de plusieurs numéros en simultané
Nous avons déjà suivi 1,010,000,791 colis
-  (Parcelapp.com) : La Poste, Mondial Relay, Relais Colis, Colis Prive, etc.

Scénario d'usage



Vous êtes un artisan chocolatier et vous vous lancez dans la vente à distance. Votre boutique est sur une marketplace et les premières commandes arrivent.

Les besoins spécifiques :

- ✓ Emballage solide : fragilité des produits, emballage pré affranchis ?
- ✓ Resistance à la chaleur en cas d'expédition en été
- ✓ Premières commande = solution la plus simple à mettre en place

→ Test d'affranchissement en ligne avec la Poste

Scénario d'usage

laposte.fr/professionnel

Créez votre Compte Pro

Définissez un identifiant

Adresse e-mail

Créer un compte

Se connecter

Créez votre Compte Pro

← Recherchez votre entreprise

SIRET, RNA, Cocilco, n° Carte PROS

» En savoir plus sur les numéros d'identification

Rechercher

J'ai une entreprise immatriculée à l'étranger

Je n'ai pas encore d'immatriculation

Créez votre Compte Pro

← Renseignez vos informations personnelles

Madame Monsieur

Prénom

Nom

Téléphone mobile

Continuer

→ Test en ligne

Conclusion



- Besoin de matériel, sélection du transporteur
 - Chercher la solution la plus adaptée à ses besoins
- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

Nouveaux services pour l'hôtellerie



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

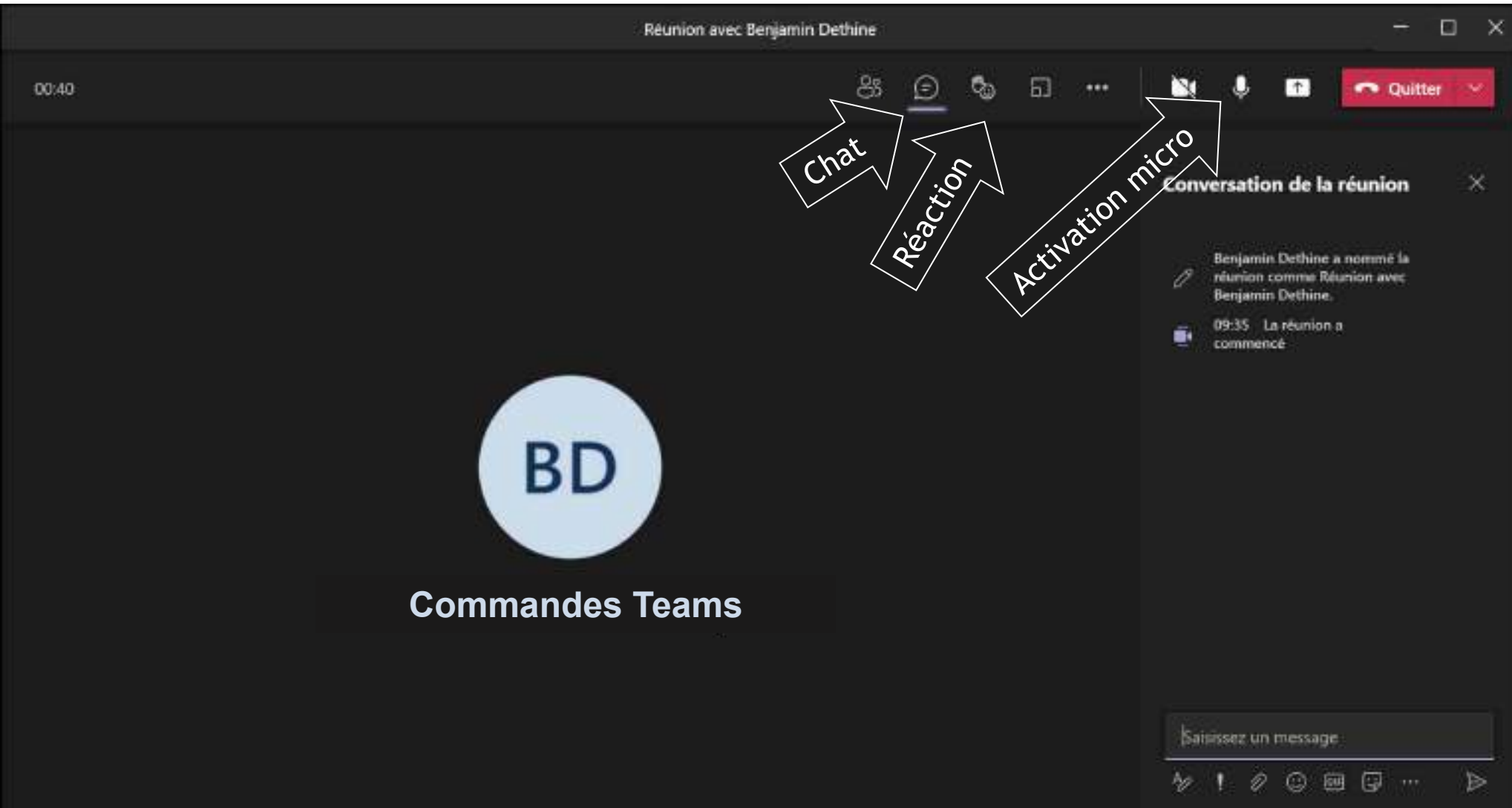
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Nouveaux services pour l'hôtellerie



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ Historique
- ✓ L'hôtellerie, parcours client
- ✓ Scénario d'usage :

Mettre en place de nouveaux services



La transformation numérique



→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

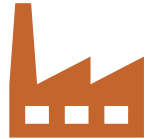
→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Attention à la différence entre numérisation et transformation

→ Changements radicaux dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises de tous secteurs

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.

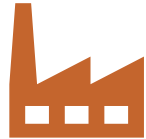


Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Expérience client + 6 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Produit + 3 %
- Technologies de l'information + 18 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

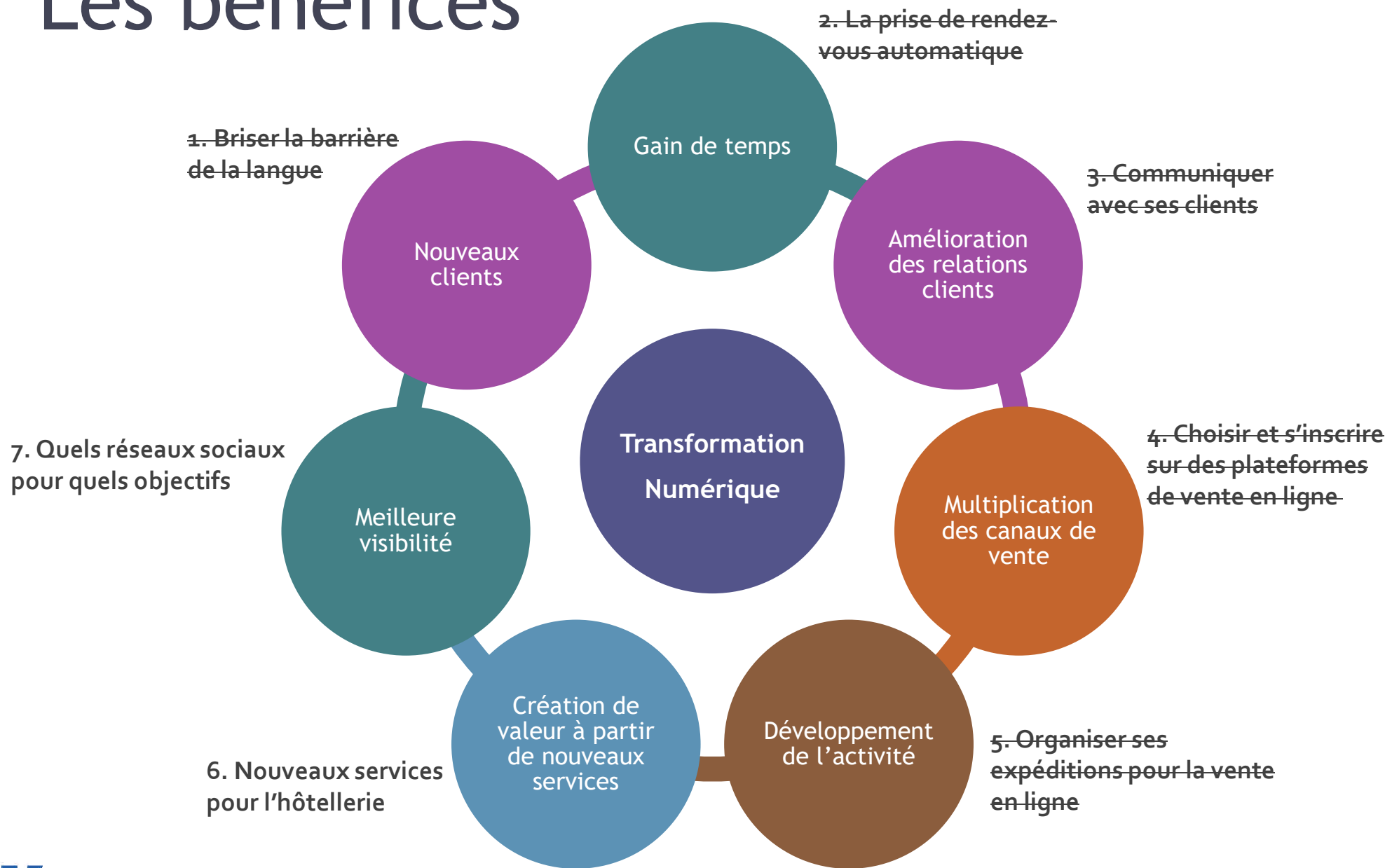


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

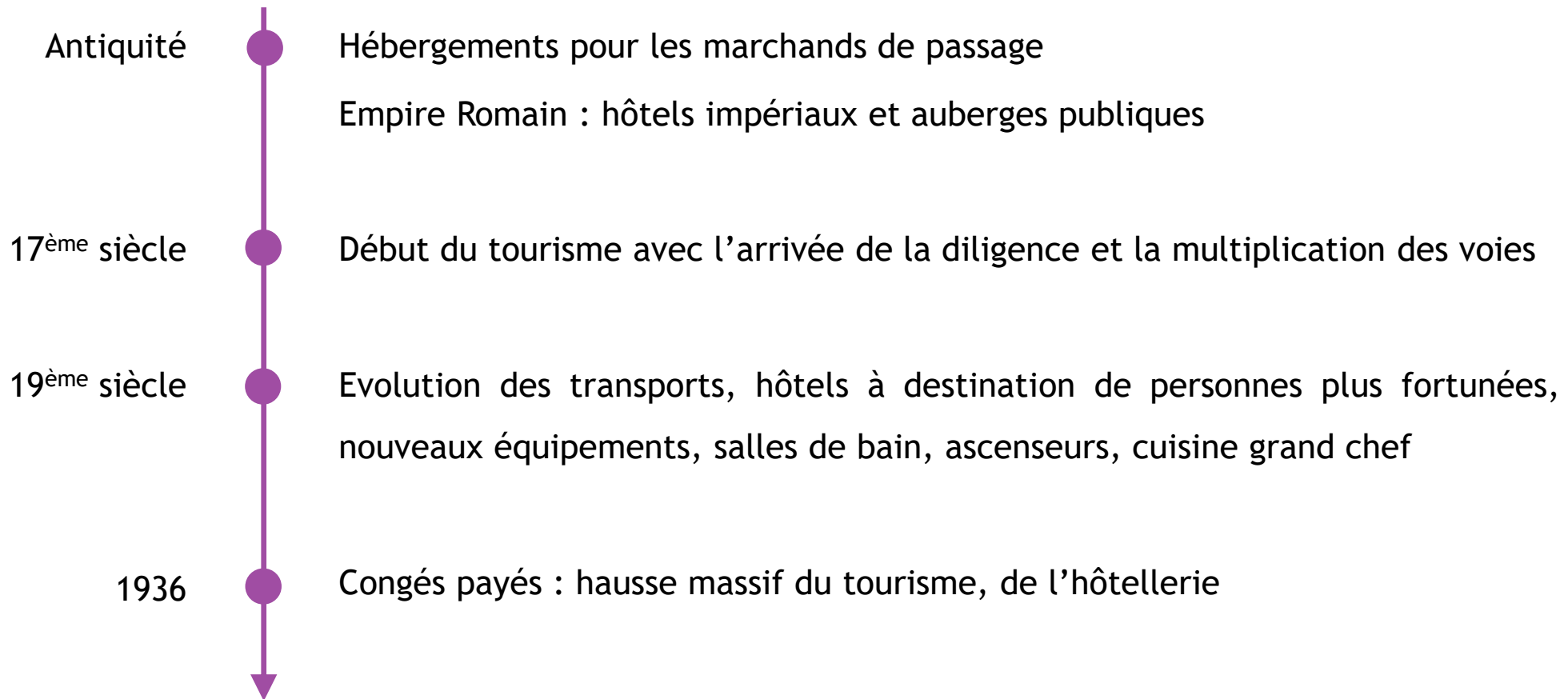
"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

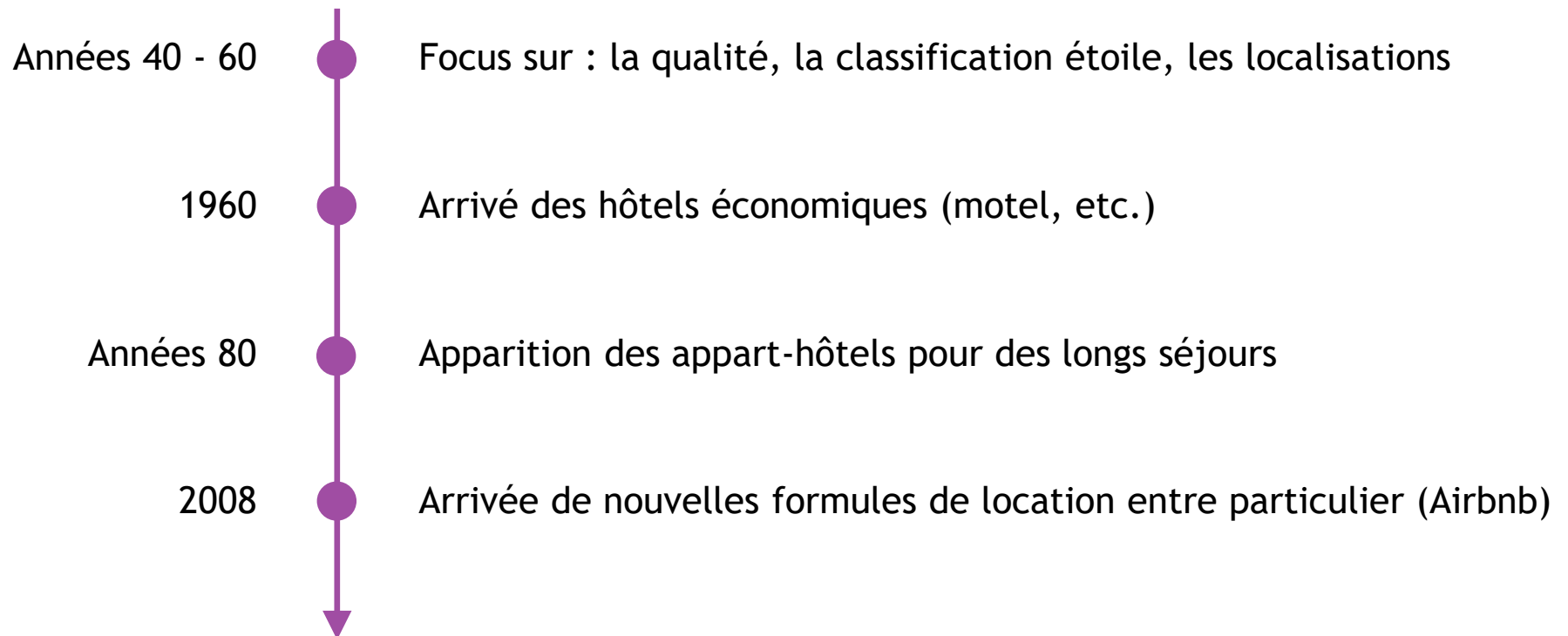
Les bénéfices



Historique : l'hôtellerie d'hier à aujourd'hui



Historique : l'hôtellerie d'hier à aujourd'hui



Les hôtels de demain : tendances en termes de services



- Reconnaissance faciale : enregistrement, accès ascenseur, chambre, paiement

- Fin des produits jetables : gourde inox, distributeur de savon dans les chambres



- Contrôle total via smartphone, de la réservation à la chambre d'hôtel

L'hôtellerie



Parcours client

1. Réservation de la chambre
2. Avant l'arrivée à l'hôtel
3. Enregistrement
4. Accès à la chambre
5. Services supplémentaires pendant le séjour

1. Réservation de la chambre

En ligne :

- Sur le site internet de l'hôtel
- Sur une plateforme de réservation en ligne :



2. Avant l'arrivée à l'hôtel



NETFLIX



Simplifier les démarches et personnaliser la réservation :

- Fournir le code Wifi à la réservation ou QR Code
- Proposer au client de connecter son compte Netflix, ou autre applications
- Programmer le chauffage selon les préférences du client
- Transmettre des conseils pour se rendre à l'hôtel d'après le moyen de transport choisi

3. Enregistrement

Facilité l'accueil :

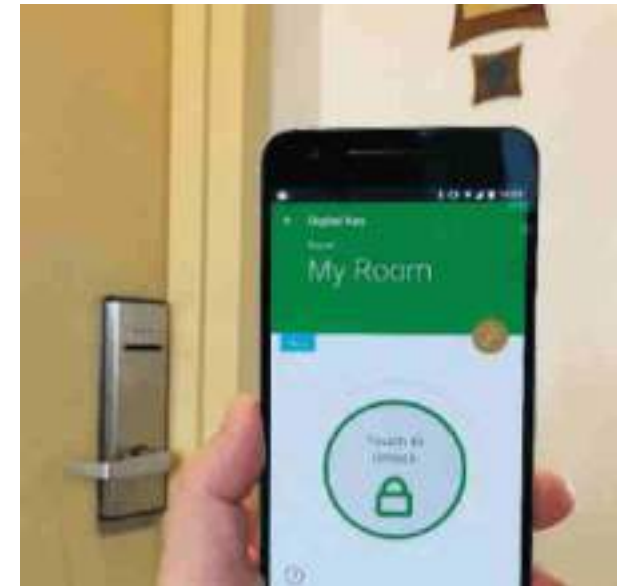
- Fournir un code d'accès pour rentrer dans le bâtiment
- Enregistrement automatique : application smartphone, tablette à l'entrée



4. Accès à la chambre

Assurer un accès sans contrainte de temps

- Accès via son smartphone, par code etc.
 - Demande des installations coûteuses



- Accès aux clés/cartes de la chambre h24

5. Services supplémentaires pendant le séjour



Proposer la livraison de repas (Ubereats, JustEat, Deliveroo...)

Proposer les services Netflix où le client peut relier son compte en sécurité, installer un système de recopie vidéo (ChromeCast, AirPlay...)



Et demain ? Utiliser l'IA pour prédire les nouveaux usages et développer une offre avec un temps d'avance !

Scénario d'usage



Un petit hôtel propose des chambres à tarifs avantageux mais l'accueil est possible jusqu'à 22h le soir, hors il est situé à proximité d'une gare où des trains arrivent à toute heure, comment exploiter ce gisement de valeur ? De plus, l'hôtel constate que les téléviseurs sont peu utilisés par les clients. Ses ressources n'étant pas illimitées, il voudrait mettre en place des solutions à bas coût.

Les besoins spécifiques :

- ✓ Gestion de l'enregistrement sans contrainte de temps
- ✓ Revaloriser les équipements multimédia
- Offrir la meilleure expérience client et se démarquer

Scénario d'usage

Remise des clés

Solution la moins couteuse : la boîte à clés à code (~35€)



- Facile à installer
- Permet un accès 24h/24
- Code à transmettre au client
- Version haut de gamme avec fonctionnalité Bluetooth (~200€)

Scénario d'usage

Nouveaux services multimédia

Télévisions non connectées ? → box Android



- Paramétrage facile
- Chaîne TV via internet
- Possible d'installer des applications (notamment l'application de l'hôtel)
- Netflix, Disney+, Amazon Prime Vidéo, YouTube, Canal+ etc.
- Fonction recopie vidéo via smartphone ou ordinateur
→ photos, vidéos, réseaux sociaux, mails, navigation internet etc.

Conclusion

- Simplifier le parcours client
= améliorer l'expérience client



- Nombreuses solutions possibles, en fonction de ses besoins et de ses moyens !
- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
 - Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Atelier numérique

Quels réseaux sociaux pour quels objectifs



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

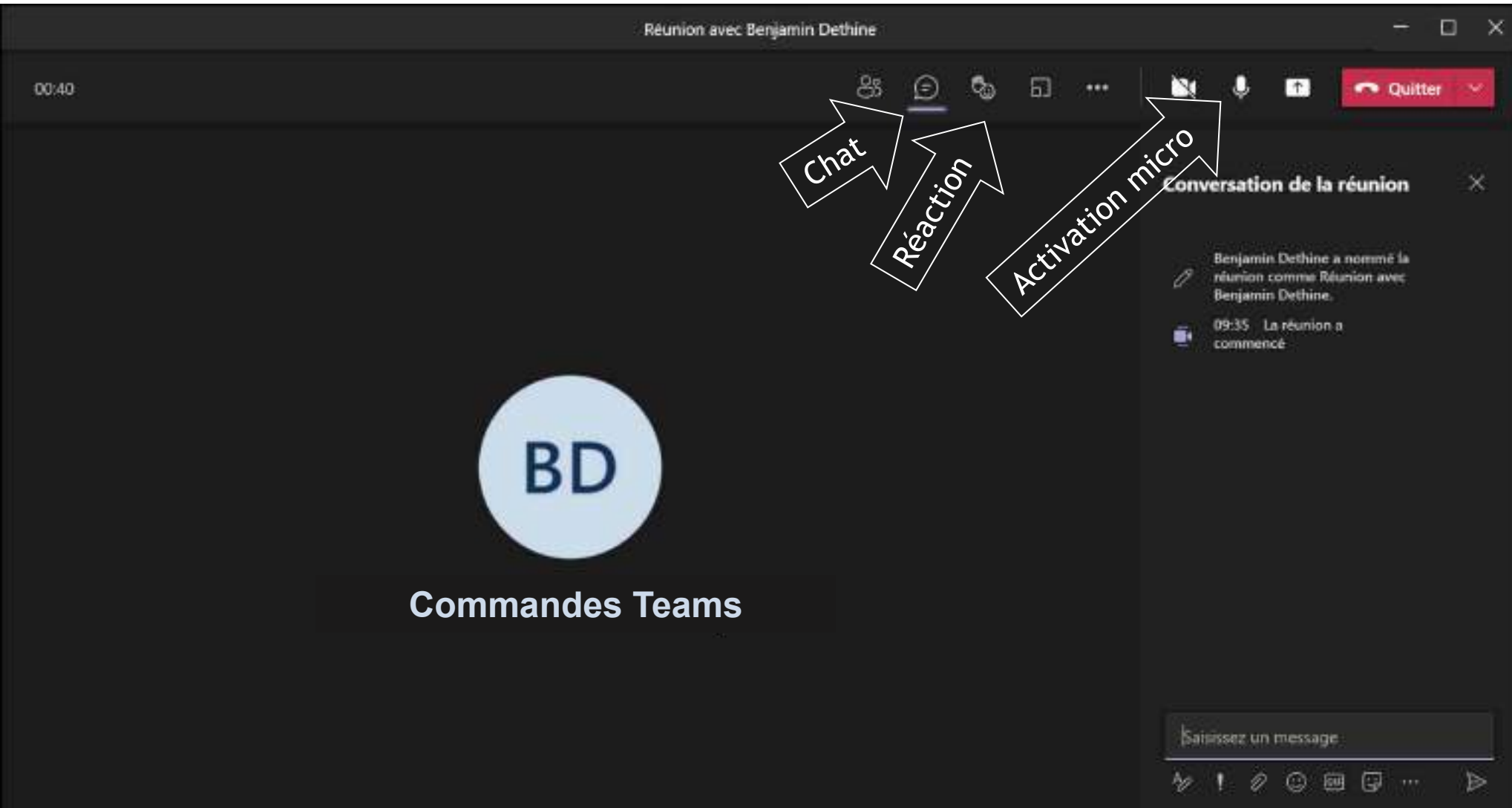
Doctorant CIFRE

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Utilisation Teams



Atelier numérique

Quels réseaux sociaux pour quels objectifs



Benjamin DETHINE

Consultant Transformation Numérique

Doctorant CIFRE

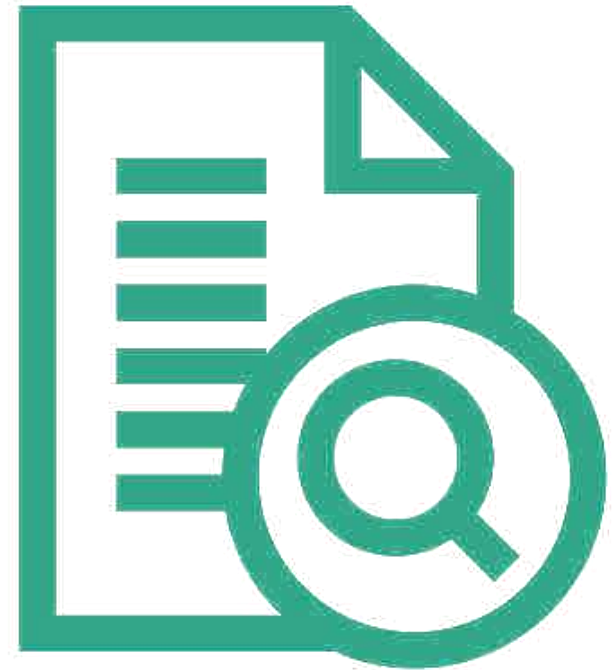
Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Ordre du jour

- ✓ Transformation numérique
- ✓ Réseaux sociaux : définition
- ✓ Historique
- ✓ Utilisations et impacts
- ✓ Scénario d'usage : booster sa visibilité



La transformation numérique



→ Terme clé exprimant les changements induits par l'intégration de moyens numériques dans l'entreprise

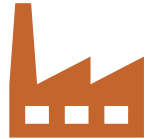
→ Intégration des **outils et méthodes** faisant appel à des **ressources numériques** et des **compétences spécifiques**

→ Attention à la différence entre numérisation et transformation

→ Changements radicaux dans les entreprises

→ Favorable au développement des entreprises de tous secteurs

La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

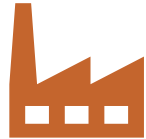
La transformation numérique

Comment les GAFAM génèrent des milliards

Principale source de revenus des GAFAM en 2017, en dollars US



La transformation numérique



Concerne tous les secteurs : finance, industrie, service, santé, restauration etc.



Concerne toute taille d'entreprise : GAFAM, NATU, grands groupes, PME, Start-Up

La transformation numérique

52 % des Français effectuent leurs achats en ligne

+74 % de click & collect en 2020

Métiers du numérique boostés par la crise :

- Technologies de l'information + 18 %
- E-commerce + 12 %
- Data + 11 %
- Expérience client + 6 %
- Produit + 3 %

(Source : Enquête Aravati)

Etude McKinsey Juillet 2020 :

- l'augmentation du travail à distance et/ou
- l'évolution des besoins ou des attentes des
- la hausse de la demande de services et/ou

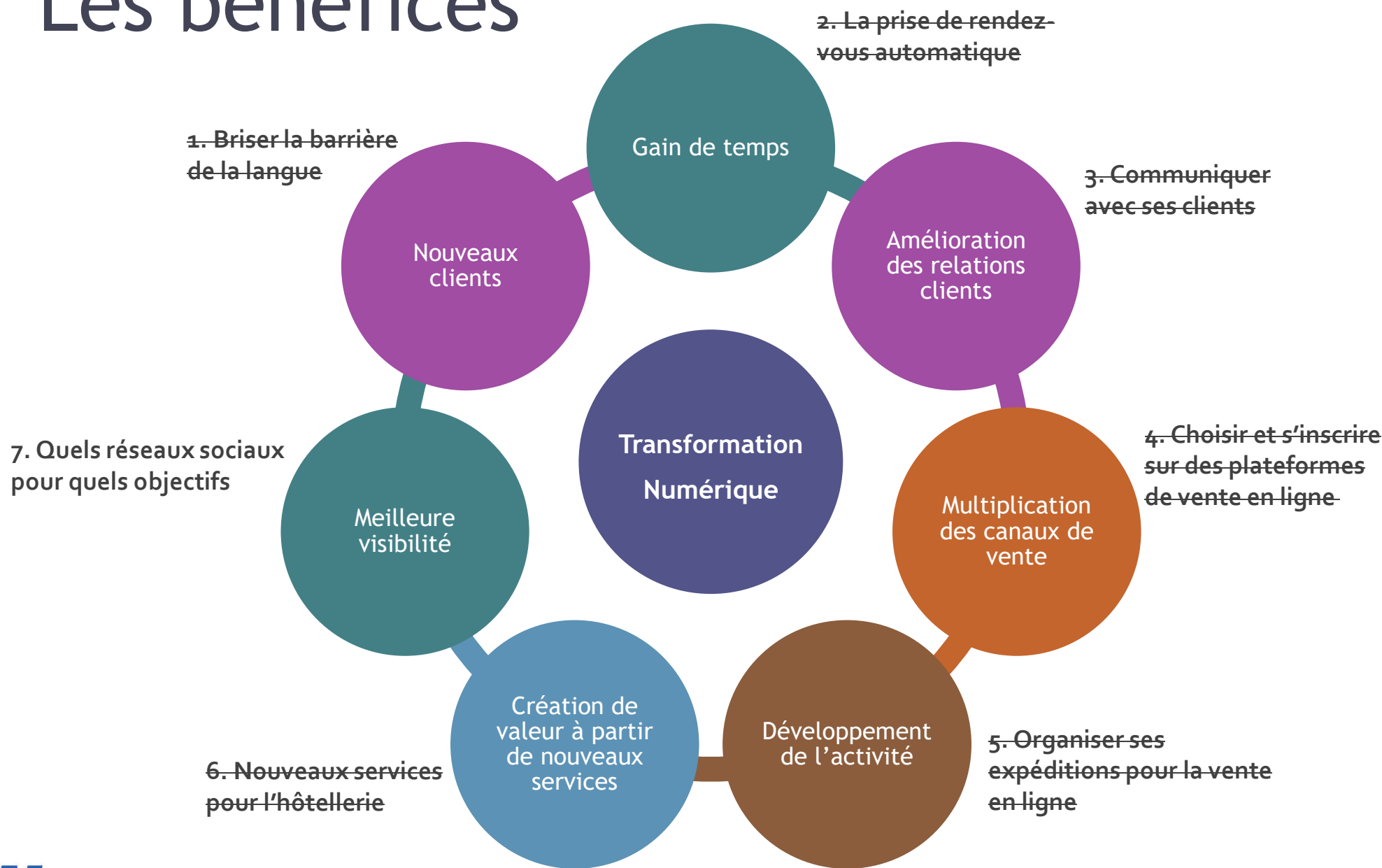


LA LIBRAIRIE L'ENCRE BLEUE À PORNIC LIVRE SES COMMANDES À DOMICILE

"Pour cela, il suffit de nous envoyer un message ou de nous téléphoner avec le ou les livres désirés. Les livraisons s'effectuent en 24 heures : Nous vous livrerons dans la journée ou le lendemain si le livre est disponible à la librairie. Toutes les formes de paiement seront acceptées, y compris par carte bancaire en ligne."

Vous l'aurez compris : pas besoin de site e-commerce. L'Encre Bleue s'est adapté avec des outils simples à disposition de tous (les clients comme la boutique) : email et téléphone. Avec une variété de moyens de paiement, c'est la clé pour satisfaire la clientèle et vendre aujourd'hui.

Les bénéfices



Les réseaux sociaux



Parcours client

- Besoin*
- Recherche d'informations*
- Expérience virtuelle/en magasin
- SAV*

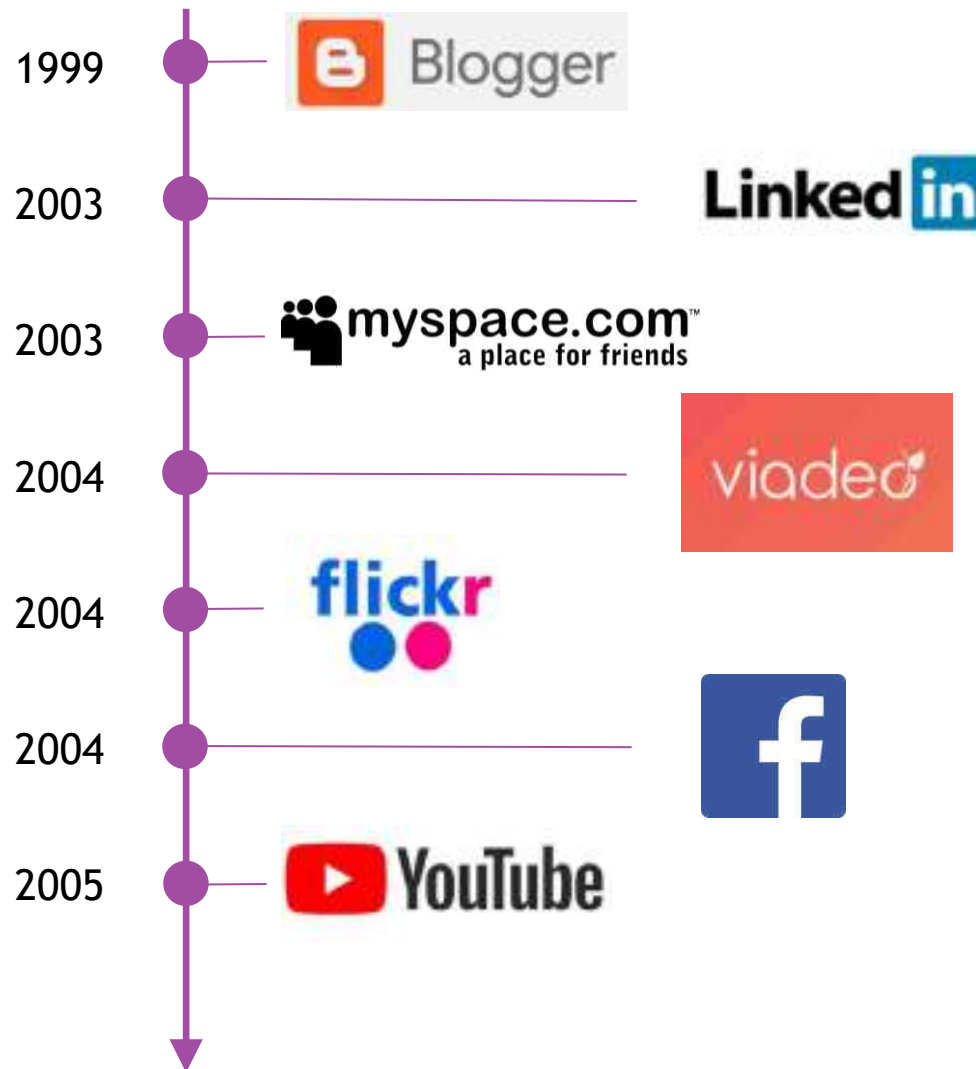
✓ Réseau social définition

Site internet permettant aux utilisateurs de créer une page personnelle afin de partager et d'échanger des informations, du contenu multimédia avec leur communauté, leur réseau.

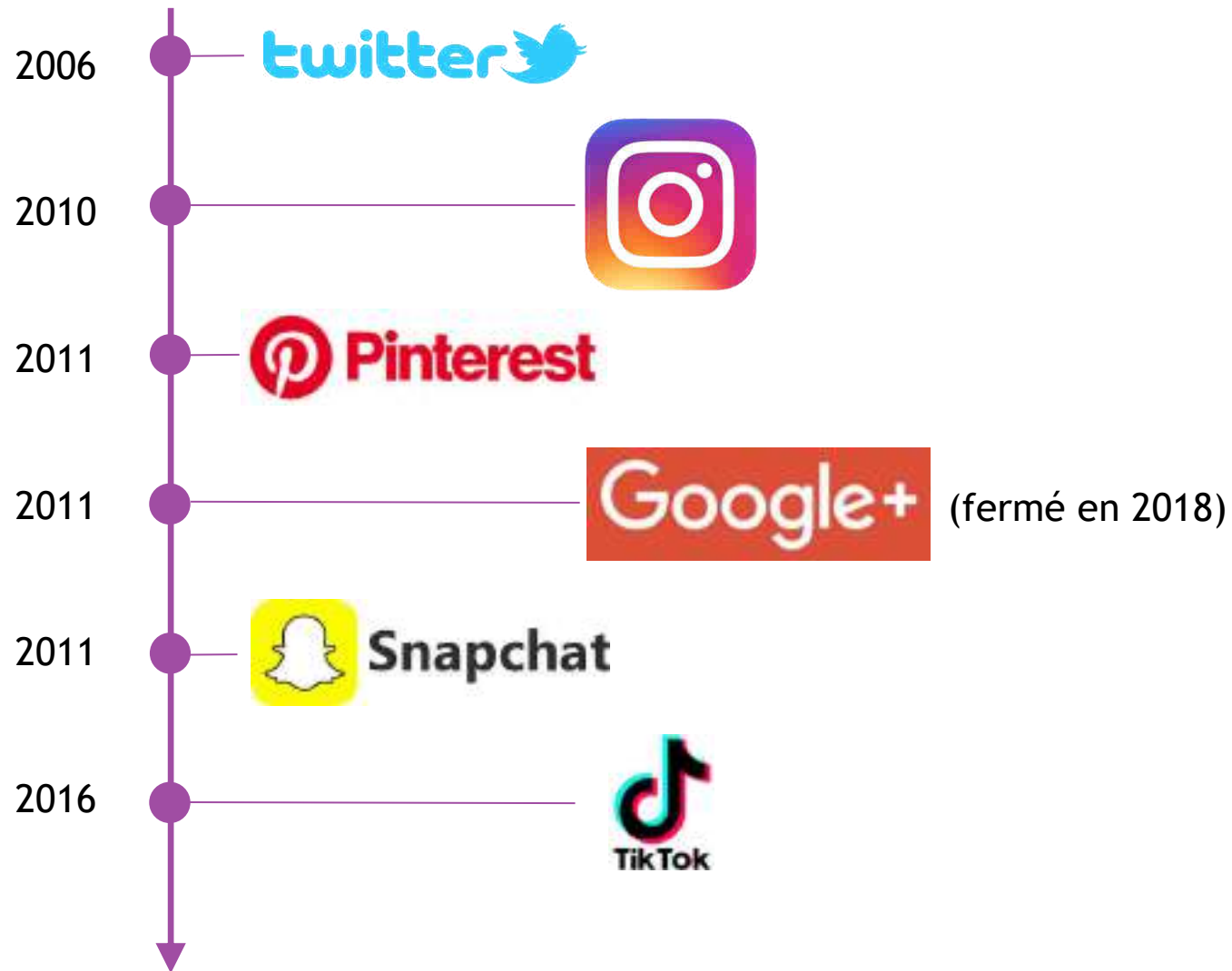
✓ Canal de communication

Beaucoup de flux, applications développées pour attirer et garder le maximum d'utilisateurs avec de puissants moyens à disposition (analyse de données big data etc.).

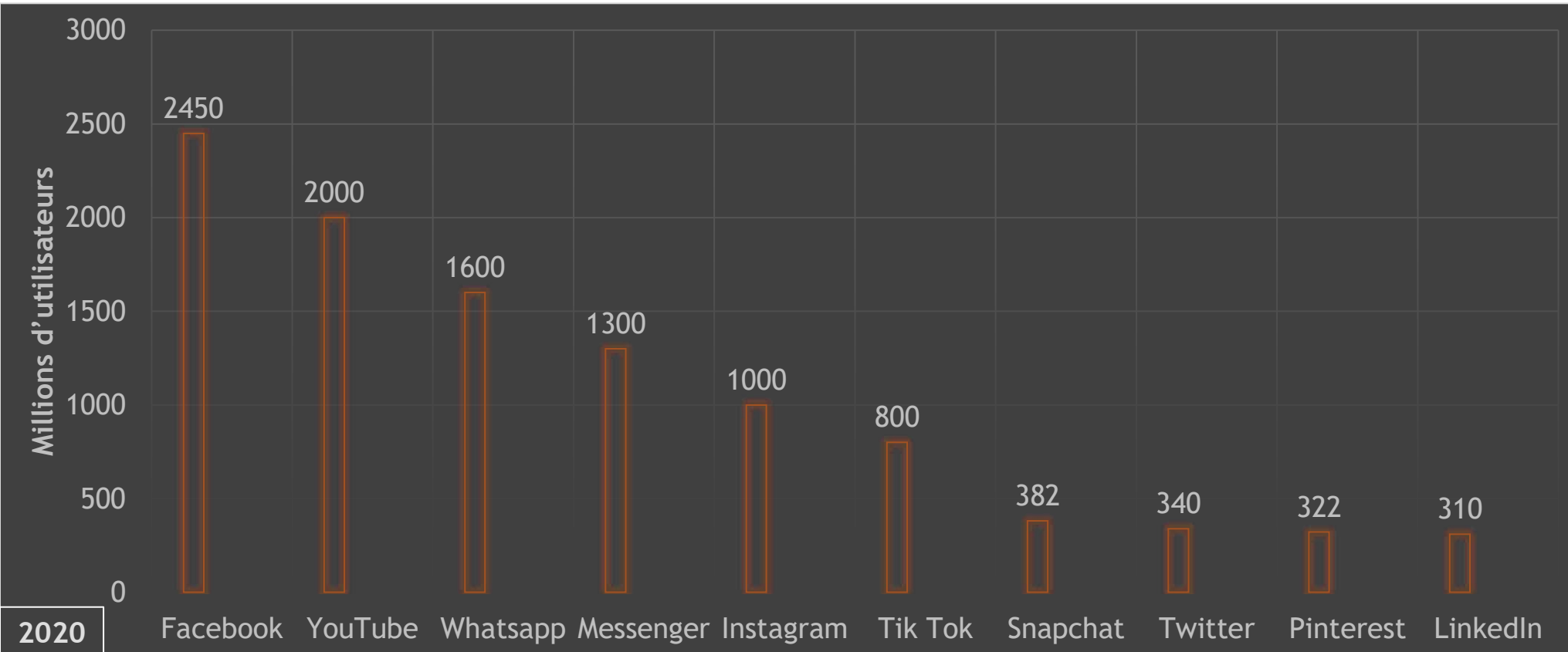
Historique : les réseaux sociaux



Historique : les réseaux sociaux



Les réseaux sociaux : nombre d'utilisateurs dans le monde



Utilisation et impacts : catégories de réseaux sociaux

Réseaux partage de médias



Généralistes



Adolescents

Jeunes adolescents

Réseaux professionnels



Utilisations et impacts : les usages professionnels

Facebook

- Assurer la promotion de votre entreprise → générer du trafic vers votre site internet
- Interagir avec vos clients

YouTube

- Mettre en avant les vidéos de présentation de votre entreprise, de vos produits et services
- Tutoriels, modes d'emploi, replay de vos événements etc.

Twitter

- Utile pour la veille : rester informé et surveiller la concurrence
- Interagir avec vos clients

Viadéo, LinkedIn

- Générer des contacts commerciaux
- Promouvoir votre entreprise → générer du trafic vers votre site internet
- Recruter
- Veille

Utilisations et impacts : quelques conseils



Définir ses objectifs

Plus de visibilité, partage de contenu multimédia avec vos clients, lancements de nouveaux produits, événements de l'entreprise



Choisir le ou les réseaux sociaux

Eviter d'être présent sur tous les réseaux si vous ne les utilisez pas (page vide, informations dépassées, mauvaise image...)



Compléter son profil

Informations à jour, suivi régulier (min. 1 fois par semaine) : nom, photo professionnelle, résumé, orthographe, adresse complète (magasin, restaurant etc.)



Être actif

Communiquer sur vos activités, suivre les pages qui concernent votre domaine ou des domaines qui peuvent vous être utile pour votre veille, poster régulièrement du contenu de qualité (événements, articles), commenter, discuter avec vos relations

Scénario d'usage



Une pâtisserie vient d'ouvrir mais elle est située dans un quartier éloigné des grands axes de circulation. Bonne nouvelle, sa ville est très active sur les réseaux, sur le site même de la ville mais aussi sur Facebook, c'est une opportunité à ne pas manquer !

Améliorer sa notoriété grâce aux réseaux sociaux :

- ✓ Forte visibilité
- ✓ Rapide à mettre en place
- ✓ Créer du lien avec les clients
- ✓ Service gratuit

→ Créer un compte, une page Facebook en quelques minutes !

Scénario d'usage : création d'un compte **facebook**

S'inscrire

×

C'est rapide et facile.

Prénom
 Nom de famille

Numéro de mobile ou e-mail

Nouveau mot de passe

Date de naissance ?

15
 jun
 2021

Genre ?

☐ Femme
 ☐ Homme
 ☐ Personnalisé

En cliquant sur S'inscrire, vous acceptez nos [Conditions générales](#). Découvrez comment nous recueillons, utilisons et partageons vos données en lisant notre [Politique d'utilisation des données](#) et comment nous utilisons les cookies et autres technologies similaires en consultant notre [Politique d'utilisation des cookies](#). Vous recevrez peut-être des notifications par texte de notre part et vous pouvez à tout moment vous désabonner.

S'inscrire



→ Test en ligne

Conclusion



- Importants bénéfiques si bien utilisés, néfastes si mal utilisés !
- Pour un accompagnement personnalisé : coaching individuels
- Questionnaire de satisfaction :

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=175z128z7z-1z-1zA240069C60>

- Bonus : LinkedIn

Bonus : passer à LinkedIn Premium

Rejoignez les millions de membres LinkedIn Premium et faites évoluer votre carrière.

Profitez de votre essai gratuit d'un mois dès aujourd'hui.

Carrière : 29.74€ / mois

Business : 44.62€ / mois

Ventes : 59.49€ / mois

Recrutement : 89.25€ / m

Carrière

Faites-vous recruter et prenez une longueur d'avance.

Business

Développez et entretenez votre réseau.

Ventes

Créez de nouvelles opportunités commerciales.

Recrutement

Trouvez et recrutez des talents.

- ✓ Liste complète des personnes qui ont consulté votre profil au cours des 90 derniers jours
- ✓ Aucune limitation (création d'alertes de recherche, recherches mensuelles, etc.)
- ✓ Possibilité de recevoir et d'envoyer des messages à tous les membres LinkedIn
- ✓ Informations supplémentaires sur les pages entreprises.

Discussion, questions, solutions

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



Script

« Inscription coachings pris en charge programme européen »

Bonjour, Alexis de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur. Je souhaite m'entretenir avec « Monsieur/Madame X ».

- **Si absent :** « A quel moment puis-je le/la rappeler ? »
- **Si obstacle :** « Cela concerne un programme européen dont « Monsieur/Madame X » peut bénéficier et qui prévoit un coaching de 2h, pour elle/lui ou un employé, pris en charge à 100% sur une thématique au choix
- **Si transfert ou direct :**

« Bonjour Monsieur/Madame X, Alexis de la CCI Nice Côte d'Azur.

Je vous contacte au sujet d'un programme Européen ALPIMED INNOV qui propose aux dirigeants d'entreprise du haut pays un coaching de 2h, 100% pris en charge, sur une des thématiques de votre choix parmi celles que je vais vous citer. »

- Briser la barrière de la langue
- La prise de rendez-vous automatique
- Communiquer avec ses clients
- Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne
- Organiser ses expéditions pour la vente en ligne
- Nouveaux services pour l'hôtellerie
- Quels réseaux sociaux pour quels objectifs ?

« Seriez-vous intéressé(e) ? »

1- **Non, merci je ne suis pas intéressé(e).** : (→ E-mail PROMO – Annexe 1)

« Très bien, si jamais vous révisiez votre position ou souhaitez plus de détails sur ce dispositif, nous allons vous faire parvenir un E-mail avec toutes les informations nécessaires.

- 1 - En adresse mail, j'ai XXXX@xxx.com ? Est-ce la bonne adresse ?
- 2 - Pouvez-vous me communiquer votre adresse mail ?
- Si non, clôturer.

Je vous remercie de votre écoute et n'abuse pas davantage de votre temps. Bonne journée. »

2- **Oui, je souhaiterais bénéficier d'un coaching :**

« Avez-vous identifié le sujet sur lequel vous souhaitez être accompagné ? »

- a. **Oui** → étape suivante
- b. **Non, pas pour l'instant** → Reprendre les thématiques

3- Nous allons procéder à votre inscription

1- Sur formulaire d'inscription ouvert au préalable : [Lien](#)

→ Renseigner les champs

2- Via le lien calendly - [cliquez ici](#)

→ Définir le créneau retenu selon les disponibilités communes

3 Bis - Si refus de le faire tout de suite - Incitez à faire au moins l'inscription sinon :

OK, je vous fais parvenir un mail dans les minutes qui viennent pour que vous réalisiez votre inscription.

(→ E-mail PROMO – Annexe 1)

Une fois fait, un second vous sera envoyé pour vous donner accès au replay de la thématique choisie et le lien pour prendre rendez-vous par vous-même avec votre coach. C'est un système de réservation de rendez-vous comme DOCTOLIB pour l'exemple.

(→ E-mail INSCRIPTION – Annexe 2)

Statuts pour suivi sur fichier Excel :

E-mail PROMO : envoi de l'e-mail Annexe 1

E-mail INSCRIPTION : envoi de l'e-mail Annexe 2

AR : A rappeler

PNJ : Personne Non Jointe (pas de réponse, répondeur, raccroché avant présentation de l'appel)

IPE : Identité Personne Erronée : mauvaises infos / coordonnées

RA : Refus d'Argumentation (raccroché au nez après présentation de l'appel...)

Annexe 1 - E-mail PROMO

Objet : CCI Nice Côte d'Azur - Coaching 2h, pris en charge projet Européen PITER Alcotra ALPIMED INNOV



PROFITEZ DE VOTRE COACHING OFFERT !

**Une des thématiques présentées vous intéresse ?
Bénéficiez de conseils personnalisés pour vous lancer !**

Je m'inscris

Les replays de nos ateliers peuvent vous aider à choisir votre thématique :

1. Briser la barrière de la langue - [Lien replay](#)
2. La prise de rendez-vous automatique - [Lien replay](#)
3. Maintenez le lien avec vos clients - [Lien replay](#)
4. Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne - [Lien replay](#)

5. Organiser ses expéditions pour la vente en ligne - [Lien replay](#)
6. Nouveaux services pour l'hôtellerie - [Lien replay](#)
7. Choisissez vos réseaux sociaux - [Lien replay](#)

Dans le cadre du projet européen Interreg PITER ALCOTRA ALPIMED INNOV visant à favoriser l'accès à l'innovation et la diffusion de nouvelles technologies aux entreprises des Alpes de la Méditerranée, la CCI Nice Côte d'Azur et la CMAR PACA vous proposent des ateliers de formation et des coachings pour la mise en œuvre d'outils numériques afin d'accompagner votre développement et votre reprise d'activité.

Contacts :

Pascal HEBERT

06 75 11 08 32

Pascal.hebert@cote-azur.cci.fr

Valérie PEAN MERCANTI

04 93 14 24 62

v.mercanti@cmar-paca.fr



Annexe 2 - E-mail INSCRIPTION

Objet : Confirmation d'inscription et lien vers replay et RDV coaching

Bonjour Monsieur/Madame X,

Comme convenu lors de notre échange téléphonique, je vous prie de bien vouloir trouver ci-dessous les deux éléments concernant le coaching sur la thématique : **XXXXXXXXXX**.

- Le replay de l'atelier sur le sujet – [Lien](#) selon Annexe 1
- Le lien Calendly pour définir le rendez-vous de 2h avec Benjamin, votre coach, selon vos disponibilités – [cliquez ici](#)

Merci par avance de préparer cet entretien en regardant le replay et en prévoyant l'ensemble des questions auxquelles vous souhaiteriez obtenir des réponses.

Restant à votre entière disposition pour toute demande ou interrogation, nous nous permettons de rappeler que ces éléments sont entièrement pris en charge dans le cadre du projet européen Alcotra PITER ALPIMED INNOV.

Excellente journée.

Cordialement

Formations :

Transformation numérique

Benjamin DETHINE

Doctorant CIFRE : Transformation Numérique

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69



2 types de rendez-vous

- **Ateliers collectifs**

Présentation, démonstration et échanges sur les outils numériques.

- **Coachings individuels**

Accompagnement de la mise en place de solutions numériques.

Liste des ateliers collectifs

- I. **Briser la barrière de la langue** : des outils de traductions redoutables ! (traduire sa documentation, son site, échanger en direct avec un client, etc.)
- II. **La prise de rendez-vous automatique** : et si vos clients pouvaient prendre RDV avec vous en 2 clics ? (gérer les flux dans sa boutique, proposer des visites personnalisées, etc.)
- III. **Communiquer avec ses clients** : réalisez des newsletters ou offres promos professionnelles sans avoir à maîtriser le code informatique (outils d'emailing etc.)
- IV. **Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne** : plateformes locales, dédiées à l'artisanat ou généralistes, marketplace
- V. **Organiser ses expéditions pour la vente en ligne** : trouver son prestataire logistique, organiser le suivi des colis (le matériel, l'organisation, le suivi informatique)
- VI. **Nouveaux services pour l'hôtellerie** : s'adapter aux nouveaux usages des clients à moindres frais (répondre aux tendances Netflix, UberEat, récupération de clés, etc.)
- VII. **Quels réseaux sociaux pour quels objectifs** : choisir, s'inscrire, communiquer, voir l'impact sur ses ventes.(Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn...)

Organisation

- IW fournit :
 - la liste de thématiques avec détails (ce support)
 - les liens Teams pour les différentes conférences
 - lien Calendly pour les inscriptions aux coaching
- CCI / CMA :
 - préparent les invitations et les fait valider par IW
 - gère les inscriptions
 - Fourni les éléments de com à intégrer au supports (logo, page d'intro et autres)
 - Fourni les enquêtes de satisfaction (lien web à fournir aux participants)
 - Fourni les informations sur le nombre et le type d'entreprises participantes
- IW :
 - héberge la conférence (Teams)
- Gestion du replay à définir :
 - Soit IW enregistre, poste sur YouTube en non répertorié et fourni le lien (prévient les participants de l'enregistrement)
 - ~~▫ Soit CCI/CMA assure l'enregistrement et l'hébergement~~
- CCI / CMA :
 - Sélectionnent et contactent les entreprises pour les coachings
 - Fournissent le lien Calendly pour s'inscrire au coaching
- IW :
 - Tiens CCI / CMA Informé des inscriptions coaching
 - Assure les coaching

Dates & liens

Ateliers collectifs :

- | | | |
|----|---|----------------------------|
| 1. | Briser la barrière de la langue
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 25 Mai 2021 (17h - 18h30) |
| 2. | La prise de rendez-vous automatique
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 27 Mai 2021 (17h - 18h30) |
| 3. | Communiquer avec ses clients
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 1 Juin 2021 (17h - 18h30) |
| 4. | Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 3 Juin 2021 (17h - 18h30) |
| 5. | Organiser ses expéditions pour la vente en ligne
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 8 Juin 2021 (17h - 18h30) |
| 6. | Nouveaux services pour l'hôtellerie
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 10 Juin 2021 (17h - 18h30) |
| 7. | Quels réseaux sociaux pour quels objectifs
Lien Teams : Cliquez ici pour rejoindre la réunion | 15 Juin 2021 (17h - 18h30) |

Coachings individuels :

Créneau à réserver sur [Calendly](#) →

https://calendly.com/benjamin-dethine/coaching_individuel-ateliers_transformation_numerique

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les ressources numériques accessibles
- Savoir analyser les pratiques de l'entreprise pour mettre en place un outil numérique adapté
- Savoir utiliser des outils numériques simples
- Comprendre la notion de transformation numérique

Méthodologie

Les formations se dérouleront en plusieurs étapes détaillées ci-après :

1. Introduction de la notion (définition, contexte)
2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain
3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)
4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

I. Briser la barrière de la langue

1. Introduction

Le volet international inclut des changements à prendre en compte : nouvelle culture, lois spécifiques, normes, barrière de la langue.

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Communiquer dans une autre langue : traducteurs de texte (Deepl, Google traduction, Reverso).

Les outils nouveaux mais dont l'adoption sera massive : reconnaissance vocale, traduction orale en temps réel dans une autre langue.

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Un de vos clients est Allemand et malgré une proximité géographique, vous avez dû mal à échanger avec lui et le comprendre. De plus, le mode d'emploi de certains de vos produits sont incompréhensibles pour lui.

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Deepl, passer du côté professionnel et profitez d'une flexibilité dans vos traductions.

II. La prise de rendez-vous automatique

1. Introduction

Lors de la vente de produit / service, le parcours client est le point le plus important : comment un client vous trouve via une publicité, lors d'une recherche sur le Web, par un autre acteur ? Trouve-t-il l'information qu'il cherche facilement et rapidement ? Peut-il prendre rendez-vous directement sur votre site internet ? Il souhaite un rendez-vous pour une prestation précise, il serait bienvenue de lui proposer cette option !

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Un meeting entre partenaire ? Partagez un Doodle. Un client est sur votre site internet et voudrait prendre rendez-vous en quelques secondes ? Laissez votre agenda se gérer tout seul avec Calendly.

Intégrer un système de gestion des affluence afin de réguler les flux dans votre agenda et éviter les surcharges et les vides.

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Un coiffeur vient de rouvrir juste après le confinement, il fait face à un afflux important de personne dans son salon et perd beaucoup de temps à répondre au téléphone, comment peut-il s'organiser ? Embauche de personnel ? Horaires étendus ?

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Calendly, connecté à votre calendrier, permet de proposer des rendez-vous uniquement lorsque vous êtes libre et sur les plages horaires que vous lui aurez indiqué. Bonus : personnalisez vos plages horaires et le type de rendez-vous !

III. Communiquer avec ses clients

1. Introduction

Avoir un portefeuille client étoffé c'est bien, savoir communiquer avec eux c'est mieux. Communiquer, analyser, créer des campagnes d'emailing, partager des offres promotionnelles, présentation des principes et des outils pour le faire facilement.

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Créer une newsletter sans aucun prérequis avec SendInBlue ou Mail chimp. Déployer un outil de fidélisation 100% digital : ZEROSIX, la carte de fidélité dématérialisée.

Aller plus loin, développer des médias interactifs personnalisés selon les habitudes de vos clients !

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Un commerçant veut lancer un jeu concours pour les fêtes et faire gagner des bons d'achats, il a déjà identifié la plateforme Beegift pour dématérialiser ces bons mais souhaiterait cibler en premier lieux ces clients fidèles : de la carte de fidélité au mail d'offres spéciales.

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

SendInBlue, comment construire une newsletter sans compétence particulière avec un outil simple et rapide.

IV. Choisir et s'inscrire sur des plateformes de vente en ligne

1. Introduction

Débuter la vente sur internet n'est pas toujours facile pour les non initiés, cependant, avant de créer son propre site internet permettant une gestion des ventes 100% automatiques, il existe des plateformes de vente proposer par des grands acteurs du E-commerce pour poser un premier pas dans la vente en ligne.

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Les marketplaces et leur domaine, du généraliste à l'artisanal, listons ces plateformes ! (Amazon, Etsy, Darty, Fnac, Conforama etc.).

Construire son espace de vente en ligne et devenir une plateforme de vente.

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Une entreprise de fabrication d'huile essentielles veut vendre ses produits en ligne et souhaiterait trouver un local pour entreposer son stock : devenir vendeur tiers sur Amazon.

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Créer un espace de vente sur Etsy.

V. Organiser ses expéditions pour la vente en ligne

1. Introduction

Ouvrir son commerce sur la vente en ligne est une étape, gérer les expéditions de produits en est une autre : gérer son carnet d'adresses, identifier le matériel nécessaire (balance, imprimante, carton, scotch, étiquettes, calage...), choisir son prestataire logistique, suivre les expéditions.

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Gérer son carnet d'adresse et organiser les expéditions avec un simple tableau Excel bien structuré.

Les comparateurs en ligne de solutions logistiques. Assurer le suivi de ses expéditions : les sites de suivi multi-envois.

Les robots arrivent, booster les tâches d'expédition !

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Un magasin de vente de produits locaux souhaiterait proposer à ses clients de faire des colis gourmands prêt à envoyer mais ne sait pas comment s'y prendre sachant qu'elle ne fait habituellement aucun envoi de marchandise.

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Faire un envoi via le site internet de la Poste : du produit à la réception.

VI. Nouveaux services pour l'hôtellerie

1. Introduction

Le parcours client est un point crucial dans le développement de son offre. Les choix d'hébergements se font de plus en plus rapidement et de façon intuitive notamment sur des critères de confort, les hôtels doivent se démarquer pour offrir la meilleure expérience client.

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Permettre de préparer son arrivée : procédure de réservation simplifiée, code Wifi, Netflix, préférence de température etc.

Faciliter l'accueil : donner l'accès aux clés de la chambre à tout heure.

Repas : proposer la livraison de repas (Ubereats, Stuart, JustEat, Deliveroo).

Multimédia : proposer les services Netflix où le client peut relier son compte en sécurité, installer un système de recopie vidéo (Chromecast, AirPlay...).

Et demain ? Utiliser l'IA pour prédire les nouveaux usages et développer votre offre avec un temps d'avance !

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Un hôtel propose des chambres à tarifs avantageux mais l'accueil est limité à 20h le soir, hors il est situé à proximité d'une gare où des trains arrivent à toute heure, comment exploiter ce gisement de valeur ?

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Installer Netflix sur les téléviseurs, des solutions à bas coût.

VII. Quels réseaux sociaux pour quels objectifs ?

1. Introduction

Les réseaux sociaux deviennent dans certains cas le meilleur canal de communication, beaucoup de flux, des applications qui sont créées pour attirer et garder le maximum d'utilisateurs avec de puissants moyens à disposition, comment les petites entreprises peuvent en tirer parti ?

2. Les outils numériques d'aujourd'hui et de demain

Réseaux, utilisateurs majoritaires, usage possible, impact :

LinkedIn / Twitter / Facebook / Instagram / YouTube / Pinterest

Entrer dans les algorithmes des réseaux et faire votre propre place !

3. Exemple de déploiement (étude de cas possible)

Une pâtisserie vient d'ouvrir mais elle est située dans un quartier éloigné des grands axes de circulation. Bonne nouvelle, sa ville est très active sur les réseaux, sur le site même de la ville mais aussi sur Facebook, c'est une opportunité à ne pas manquer !

4. Démonstration d'un ou plusieurs outils numériques

Créer un compte, une page, un groupe Facebook, les bonnes pratiques !

Offre :

- Formation courte (1h30 - 2h)
 - Coaching individualisé (2h) 6 places/atelier
-

Benjamin DETHINE

Doctorant - Transformation Digitale

Benjamin.Dethine@innovation-way.com

06 16 07 69 69

