

## Formation logiciel RODRIGUE : Gestion du fichier clients et outil de requête MERLIN

Dernière mise à jour le 27/11/23

**Satisfaction moyenne de nos stagiaires en 2023 : 8,8/10**  
**98,15% de nos stagiaires recommandent une formation Rodrigue**

### Introduction

Cette formation présente les différents outils de paramétrage et de qualification mis à disposition dans le logiciel Rodrigue qui permettent d'organiser et optimiser la bonne tenue de votre fichier clients. Elle inclut également une démonstration du module de requête MERLIN dédié au ciblage des publics dans une démarche de prospection commerciale ou d'analyse statistique.

### Public ciblé et compétence visée

Agent de billetterie, responsable billetterie, chargé de relations publiques, responsable des relations publiques, secrétaire général, chargé de communication, afin d'acquérir la compétence de gestionnaire des fichiers clients et de référent « requêtes » au sein de la structure.

### Prérequis

Aucun

### Modalités

**Formation présentielle intra entreprise ; possibilité de formation inter entreprise ou en télémaintenance**

**Durée :** 1 jour soit 7 heures effectives de formation + 1 heure de pause repas (à la charge des participants)

**Lieu :** dans notre salle de formation équipée à Sannois (Val d'Oise) ou dans vos murs (déplacement dans toute la France, en Suisse et en Belgique) sous réserve d'une salle adaptée et de modalités définies avec le formateur au cours de l'audit des besoins pour garantir le bon déroulement de la journée

- ☞ Consultez notre « *Livret et modalités d'accueil pour une formation Rodrigue dans nos locaux, dans votre société ou à distance* » en annexe, dans lequel figurent les moyens techniques à déployer afin d'assurer une formation dans un environnement approprié.

**Nombre de participants :** jusqu'à 5 personnes

**Coût H.T. global :** voir nos conditions tarifaires en annexe de ce document

**Dates et horaires à valider avec le formateur, qui vous recontacte aussitôt après le renvoi de votre devis signé.**

**Prise en charge OPCO possible**

2 rue des Tartres – 95110 France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : [commercial@rodrigue.fr](mailto:commercial@rodrigue.fr)  
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32  
[www.rodrigue-solution.com](http://www.rodrigue-solution.com)

### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable :

- de créer, modifier, supprimer une fiche client
- d'utiliser le module de dédoublonnage et fusionner des fiches
- d'utiliser l'outil de requêtes Merlin pour faire des tris simples ou multicritères
- d'exploiter le résultat des requêtes à des fins de publipostage, d'analyse statistique ou traitement de masse des données

### **Déroulé pédagogique**

Nous travaillons exclusivement sur une base de données logicielle dédiée à la formation, idéalement et dans la mesure du possible sur une copie de votre propre base de données, ou bien sur votre base de données réelle, afin de répondre pleinement à vos besoins et de s'appuyer sur votre environnement de travail.

Les apports théoriques sont illustrés d'exemples et de mises en situation pratiques.

### **Programme de la formation :**

- Présentation de la fiche client, en faisant la distinction entre une personne physique (individu) et une personne morale (société) avec son (ou ses) interlocuteurs
- Présentation des différents outils mis à disposition pour qualifier les fiches :
  - Point sur les informations incontournables à saisir
  - Renseigner des titres professionnels
  - Attribuer une couleur (*par exemple : mettre tous les publics abonnés en rouge*)
  - Ranger des contacts dans un groupe (*par exemple : faire appartenir des fiches à un groupe CE/entreprises, établissements scolaires, associations, élus, etc...*)
  - Créer une arborescence d'infos complémentaires (= marqueurs servant de critères de tri et d'indicateurs statistiques)
  - Lier des fiches entre elles avec la notion d'appartenance fiche mère / fiche fille
- Présentation du module de dédoublonnage et de fusion de fiches
- Utilisation de l'outil de requête MERLIN :
  - Réaliser des requêtes simples ou multicritères
  - Exporter les résultats vers Excel, générer des étiquettes pour les envois en nombre, sauvegarder des tris récurrents
  - Modifier en masse les propriétés des fiches
  - Supprimer des fiches : incomplètes, sans historique d'achat, inutiles
  - Générer des statistiques de fréquentation
  - Croiser un tri Merlin avec l'outil de recherche de commandes

### **Méthodes mobilisées**

- L'accueil des stagiaires se fait dans une salle dédiée à la formation
- Le formateur apporte son matériel, le support pédagogique est projeté sur un écran visible par tous (séance de formation en salle avec écran TV ou vidéoprojecteur et PC portable)
- Le formateur vous donne accès à la communauté utilisateurs du logiciel, sur laquelle vous trouvez les ressources pédagogiques téléchargeables
- Jeux de rôles et mises en situation du contexte professionnel (si le temps le permet)
- Etudes de cas concrets à partir des problématiques exposées par les participants
- Une base test peut être mise à votre disposition pour vous entraîner à faire des simulations, une fois la formation terminée, sur simple demande à [support@rodrigue.fr](mailto:support@rodrigue.fr)

### **Formateurs**

Nos formateurs sont salariés de l'entreprise et exercent leurs fonctions dans le domaine de la billetterie depuis plus de 10 ans.

Auparavant, ils ont occupé divers postes en billetterie dans différents types de structure et avec des niveaux de responsabilité différents : sur site touristique, en musée, Centre Dramatique National, Théâtre Municipal, club sportif, ou chez un distributeur/revendeur.

### **Suivi et évaluation**

L'évaluation est indispensable pour mesurer :

- L'atteinte des objectifs opérationnels attendus
- La réponse aux attentes des participants
- L'utilité de la formation pour le participant dans son métier et sa transférabilité en situation de travail

C'est pourquoi :

- Un entretien téléphonique ou par mail est systématiquement réalisé en amont de la formation avec le commanditaire afin de permettre une étude des besoins
- Un tour de table est effectué en début de formation afin que les participants puissent se présenter, indiquer leur rapport au logiciel et exprimer leurs attentes
- Un compte-rendu de formation est rédigé par le formateur à l'issue de la session et communiqué à l'équipe support Rodrigue, attestant de l'atteinte des objectifs prévus.
- Chaque participant se voit remettre des tutoriels en lien avec les thèmes abordés, à télécharger depuis la communauté utilisateurs Rodrigue via le lien suivant : <https://cluster.rodrigue-solution.com/accueil/> rubrique DOCUMENTATION (Les ressources pédagogiques sont protégées par un login/mot de passe : les identifiants d'accès vous sont remis dans la convocation par mail)
- Un questionnaire d'auto-évaluation est envoyé par mail aux participants dans le mois qui suit la formation, afin d'évaluer le niveau par rapport aux objectifs pédagogiques fixés au départ

### **Recueil de la satisfaction**

- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera envoyé à chaque stagiaire à l'issue de la formation
- Un questionnaire de satisfaction à froid sera envoyé à chaque stagiaire environ 8 semaines après la formation
- Un questionnaire de satisfaction sera adressé au commanditaire de la formation au cours du mois suivant la formation

☞ *Chaque enquête fera l'objet d'une relance en cas de non réponse.*

*Dans un souci d'amélioration continue de nos prestations, nous analysons vos retours et vous proposons des solutions aux éventuels points négatifs remontés.*

### **Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**

Il est possible d'adapter les modalités de la formation pour les personnes en situation de handicap. Pour cela, nous vous invitons à nous contacter soit par téléphone au 01.39.32.77.88, soit par e-mail à [formation@rodrigue.fr](mailto:formation@rodrigue.fr) afin de procéder aux adaptations nécessaires.

### **Validation**

Une attestation de formation sera remise par mail, sur demande écrite à l'adresse [commercial@rodrigue.fr](mailto:commercial@rodrigue.fr), dans les jours suivants la prestation.