

Cursus DME

Maintenir et développer son expertise

2012



Public

Directeurs Marché
Entreprises des Caisses
régionales

Niveaux

Perfectionnement

Durée

4 conférences de 1h30 (de
18h30 à 20h00)
Un Campus de 2 jours

Objectifs

Le Cursus DME est destiné aux Directeurs Marché Entreprises et leur permet :

- de développer leur expertise métier
- de s'informer pour rester en veille professionnelle
- de s'ouvrir sur l'extérieur par l'échange entre experts et pairs

Le Cursus DME se compose de conférences thématiques, au rythme d'une conférence par trimestre, et d'un campus annuel placé au troisième trimestre.

Les thèmes sont validés par le Comité opérationnel de l'Université de l'entreprise.

Programme

Descriptif

Quatre conférences thématiques à distance

Les thèmes sont définis en fonction de l'actualité et des évolutions qui touchent le monde bancaire et le Groupe Crédit Agricole en particulier.

Les thèmes des conférences 2012 sont :

- 1ere conférence : En tant que Directeur Entreprises, comment contribuer efficacement à la transformation de mon entité
- 2eme conférence : en cours de détermination
- 3eme conférence : en cours de détermination
- 4eme conférence : en cours de détermination

A titre d'exemple, voici les thèmes abordés en 2011 :

- Perspectives économiques 2011-2012
- L'innovation et la stratégie chez Sofiprotéol
- Intégrer la réalité des réseaux sociaux dans une stratégie d'entreprise
- Rôle et responsabilité du capital-investissement selon Eurazeo

Le Campus annuel

Le fil rouge de l'année 2012 est : "L'évolution de la relation client à l'horizon 2022 et les processus d'accompagnement de la transformation des organisations"

- comprendre l'impact d'être un service sur la gestion de la qualité
- mesurer et améliorer la qualité de service aux entreprises
- s'améliorer en interne sans dénaturer sa relation en externe
- une meilleure productivité de la DME sans dégradation de la qualité de service pour le client

- le concept de service, ce que le client achète, ce que le prestataire produit
- préciser pour le client et le personnel les limites du service
- le personnel en contact, premier lien entre l'entreprise et le client
- un personnel en contact plus rare, donc plus efficace et au service du client
- la participation du client au service : une mine d'or pour le prestataire
- mieux gérer le travail du client lors de la prestation
- la relation client dans les services, la cohérence des 3 leviers

Les adhérents au cursus DME pourront disposer de la vidéo de chaque conférence sur demande.

Date de mise à jour : 24/02/2012

Référent d'offre

Stéphane BEHIN

Tél. : +33 1 49 53 42 96

Fax. : +33 1 49 53 41 09

stephane.behin@ca-ifcam.fr

Secrétariat et inscriptions

Centre de service

Tél. : +33 1 49 53 41 23

Fax. : +33 1 49 53 41 04

inscription@ca-ifcam.fr

Intervenants

Des économistes, des dirigeants d'entreprises et des consultants choisis selon les thèmes des conférences