

# Exemple de chaine de valeur pour un organisme de formation

## Ressources humaines

Rôle clé	Points forts	Points à améliorer
Recrutement et gestion des formateurs	Disponibilité d'un réseau fidèle	Anticipation des pics d'activité

## Système d'informations

Rôle clé	Points forts	Points à améliorer
Outils LMS, CRM, bureautique, communication	Utilisation d'outils éprouvés	Intégration des outils, cohérence des datas

## Organisation

Rôle clé	Points forts	Points à améliorer
Salles, visio, accès, logistique	Simplicité logistique	Redondance ou absence de documentation

## Achats et partenaires

Rôle clé	Points forts	Points à améliorer
Sous-traitance, impressions, services annexes	Partenaires fiables	Rationaliser les dépenses

## Stratégie et pilotage

Rôle clé	Points forts	Points à améliorer
Vision, positionnement, mesure de performance	Bonne vision terrain	Suivi d'indicateurs, documentation stratégique



### Marketing et prospection

Visibilité locale  
Recommandations

SEO  
Tunnel de vente

20%



### Vente

Réactivité  
Simplification du parcours client

Adaptabilité des offres  
Automatisation des relances  
Structuration CRM

15%



### Production

Qualité pédagogique et animations

Formateurs experts  
ontenus actualisés  
modularité et formats e-learning

35%



### Support client

Suivi post-formation

Ecoute, relation de confiance  
Centraliser les retours dans un outil de suivi

20%



### Facturation et finances

Fiabilité  
Compatibilité OPCO

Automatiser  
Suivi des paiements

10%

