



# ORGANISATION



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
**Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1 500 personnes)**

## Etude des besoins

Etude et consolidation des besoins après analyse (stats hot line, fichiers RH, mises en situation)

Définition du contenu et format adapté de chaque projet (cahier des charges pour LMS)

## Gestion des appels d'offres

Choix des prestataires

Coordination et validation des réalisations

## Priorisation et planification

Planification de sessions de remise à niveau préalables

Priorisation des sessions en fonction des besoins et des contraintes (autres services)

Réalisation d'un planning de mise en production pour le LMS

## Création et gestion des projets

Organisation logistique : recrutement, sélection des lieux, convocations,hotellerie, agencement des salles

Organisation technique : commande et coordination de la livraison du matériel,tests sur place (RTC et wifi)

Organisation de sessions pilotes

Création et coordination du processus d'inscription des classes virtuelles avec la hotline et la maintenance informatique (envois des casques et guides d'utilisation, tests techniques préalables, mails de relance)

Coordination des acteurs et organisation du tournage lors de la réalisation du film explicatif du rôle du Service Client

Avant ...



# ORGANISATION



WARNER LAMBERT - Laboratoire pharmaceutique 1999-2001 - Entreprise américaine de 1200 personnes pour la Force de Ventes et 500 personnes au siège social. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client) pour coordonner les envois du matériel marketing aux équipes Ventes et consolider les dossiers de Relations Professionnelles. Rachetée par Pfizer en 2001.

**Assistante logistique - 600 personnes**

*Coordination des envois des campagnes marketing*

*Gestion logistique des opérations commerciales de la Force de Ventes*



INFONIE (Fournisseur d'Accès Internet) - 1995-1999 - Start-up française de 100 personnes au siège social (30 à mon arrivée en 95). Missions de secrétariat, mailing, administration des Ventes et suivi commercial (au sein du Service Juridique, Marketing, Commercial) pour gérer les relations avec les revendeurs informatiques pour la promotion des nouvelles offres.

**Assistante commerciale**

*Suivi et reporting des opérations commerciales*

Pfizer ...



# PEDAGOGIE



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1 500 personnes)

## Conception pédagogique

Ecriture, relecture et validation des contenus pédagogiques (programme, jeux d'exercices orientés métier, storyboards, scénarios, supports post formation et de cours)

## Préparation, encadrement, coordination équipe

Préparation des équipes de formation (mises en situation)

Encadrement, accompagnement et coordination des équipes sur place : briefs quotidiens, feuille de route, veille permanente (30 formateurs + 10 techniciens)

Réalisation des guides d'animation précis pour les formateurs

## Animation

Animation de sessions de formation (managers, utilisateurs siège et terrain)

## Evaluation

Analyse et étude préalable des niveaux avant la formation (outil d'évaluation spécifique elearning)

Consolidation des questionnaires d'évaluation et communication auprès du top management des ventes

Suivi individuel post formation



## CREATIVITE



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
**Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1500 personnes)**

### Elaboration et utilisation d'outils innovants

Création d'outils de formation (classes virtuelles, auto-formation, aides en ligne, questionnaires d'évaluation, LMS ... cf «projets réalisés»)

Développement d'outils post-formation (films d'animation, fiches pratiques, méthodologies d'analyse)

Administration d'un forum pendant les formations pour interagir avec les formateurs et gérer les imprévus

Elaboration d'un almanach répertoriant des astuces pertinentes pour faciliter la vie des visiteurs médicaux

Veille permanente pour optimiser l'utilisation du LMS interne et centraliser les nouveaux besoins

Avant ...



## CREATIVITE



INFONIE (Fournisseur d'Accès Internet) – 1995-1999 - Start-up française de 100 personnes au siège social (30 à mon arrivée en 95). Missions de secrétariat, mailing, administration des Ventes et suivi commercial (au sein du Service Juridique, Marketing, Commercial) pour gérer les relations avec les revendeurs informatiques pour la promotion des nouvelles offres.

### Assistante commerciale

Création d'un site web pour gérer en toute autonomie 900 revendeurs informatiques

Pfizer ...





## TECHNICITE



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
**Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1 500 personnes)**

### Collaboration technique

Validation du besoin avec le Service Informatique (DSI)

Définition du contenu et format adapté (cahier des charges pour LMS)

Réalisation des tests utilisateurs

Priorisation et suivi des développements complémentaires pour le LMS (tests et production)

### Aptitude technique et logicielle

Préparation du matériel informatique

Gestion et administration des outils : mises en ligne, création et diffusion des évaluations et aides en ligne

Réalisation de suivis post formation consolidés

Réalisation, montage et publication de films Captivate

Mise en forme sous Publisher

Avant ...





## TECHNICITE



WARNER LAMBERT - Laboratoire pharmaceutique 1999-2001 - Entreprise américaine de 1200 personnes pour la Force de Ventes et 500 personnes au siège social. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client) pour coordonner les envois du matériel marketing aux équipes Ventes et consolider les dossiers de Relations Professionnelles. Rachetée par Pfizer en 2001.

Assistante logistique - 600 personnes

Création d'outils informatiques partagés  
(planning, base de données)

Pfizer ...







## COMMUNICATION



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
**Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1 500 personnes)**

### Travail en équipe

Coordination des différents intervenants de la plénière Système d'Information des stages d'intégration

Coordination avec les équipes techniques pour la remise du matériel et les équipes en charge de la logistique hôtel

Participation active au comité de pilotage du projet Focus et aux groupes de travail (42 personnes comprenant des équipes siège et terrain)

### Communication orale

Communication des évaluations et des bilans des opérations en comité de Direction des Ventes

Préparation et animation de la plénière d'introduction des formations informatiques

### Développements d'outils

Outils de communication du Système d'Information (News, glossaire ...)

Almanach regroupant des astuces hebdomadaires (2006-2007)

Film Service Client

### Plans de communication

Réalisation de l'ensemble des plans de communication des outils créés : contenu, mode de diffusion (directement sur les machines utilisateurs, programmée en fonction des connexions des utilisateurs, mails, intranet ...), cible, promotion des opérations terminées (bilan auprès du top management des ventes)

Avant ...





## COMMUNICATION



WARNER LAMBERT - Laboratoire pharmaceutique 1999-2001 - Entreprise américaine de 1200 personnes pour la Force de Ventes et 500 personnes au siège social. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client) pour coordonner les envois du matériel marketing aux équipes Ventes et consolider les dossiers de Relations Professionnelles. Rachetée par Pfizer en 2001.

Assistante logistique - 600 personnes

Interface avec les équipes marketing et ventes pour la livraison du matériel promotionnel Force de Ventes



INFONIE (Fournisseur d'Accès Internet) - 1995-1999 - Start-up française de 100 personnes au siège social (30 à mon arrivée en 95). Missions de secrétariat, mailing, administration des Ventes et suivi commercial (au sein du Service Juridique, Marketing, Commercial) pour gérer les relations avec les revendeurs informatiques pour la promotion des nouvelles offres.

Assistante commerciale

Prospection clients pour de nouvelles offres

Pfizer ...



## PROJETS REALISES



PFIZER (Laboratoire Pharmaceutique, leader mondial) – depuis 2001 - Entreprise américaine de 1500 personnes pour la Force de Ventes et de 800 personnes au siège social de l'entité France. Mission de service supports aux Ventes (au sein du Service Client puis du Département Formation RH) pour accompagner les équipes Ventes dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

**Chef de projet Formation - Mission principale :**  
Gestion de l'ensemble des projets formation Forces De Ventes (FDV) (Systèmes d'Information /Pack Office 2000/XP) (1 500 personnes)

### Déploiements réalisés

Déploiement d'un nouveau Système d'Information (2001) – 1 mois de formation - 1200 personnes – 30 formateurs – 15 techniciens  
Stages d'intégration (en moyenne 2 par an de 30 à 50 personnes)  
Déploiement dans les DOM du nouvel outil (2002) : 4 jours - 30 personnes  
Projet national « Tour de France » (2003) - 3 mois de formation – 18 villes en France – 400 personnes par mois – Thèmes : Windows-Outlook / Révisions Système d'Information (intranet et palm)  
Déploiement du Système d'Information après intégration d'un nouveau laboratoire (2004-2005) - 2 semaines de formation - 60 managers / 650 délégués  
Changement de Pack Office pour l'ensemble de la FDV (2007) – 1 mois de formation - 100 managers – 11 villes en France  
Déploiement de Siebel sur toute la FDV (2008) – Projet Européen : 4 semaines de formation – 1500 personnes (délégués et managers) – 30 formateurs / 15 techniciens  
Plans de formations informatiques siège (2008)

### Outils créés

Books Publisher (Système d'Information, Excel XP, bureautiques siège (600 personnes), catalogue de formation)  
Supports packagés spécifiquement (Ze book Siebel, coffret bureautique XP, fiches pratiques, jeu de 7 familles)  
Almanach répertoriant des astuces pertinentes pour faciliter la vie des visiteurs médicaux  
Outils multimédia (Classes virtuelles et DVD e-Learning, outil d'auto formation Windows, spots en ligne XP, film explicatif du rôle du Service Client, films d'accompagnement post formation Excel sous Captivate)  
Documents de formation (méthologies d'analyse des Ventes sous forme d'ateliers pratiques, supports de cours, exercices et guides d'animation)  
Plateforme LMS interne : Centralisation des projets de formation du Département (planning dynamique commun) - Pré-établissement des convocations et listes d'émargement - Suivi budgétaire, Reporting - Passeport Formation, 24/85 - Suivi des Indices de Satisfaction (certification visite médicale)  
Modules de création et publication d'outils de communication (informations, guides et formulaires, glossaire), de questionnaires d'évaluation, d'aides en ligne

