

E-CRM : la relation client on-line

Placer le client au cœur de la stratégie digitale

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de placer le client au cœur de votre stratégie digitale.

PROGRAMME

Placer le client au cœur du système

- La définition de la relation client.
- Les principes fondamentaux du CRM.
- Le CRM vs. le e-CRM : ce qui change.
- Le schéma du CRM et le panorama des progiciels.
- Customer Value Management (CVM) : le cycle de vie client et la gestion des clients par la valeur.

Développer et enrichir la base de données clients

- La chaîne décisionnelle : les différents niveaux d'analyse.
- Les domaines du décisionnel, du requêtage à l'analyse prédictive.
- Une introduction au data mining.

- La conception et le développement de sa base de données (pertinence des critères).
- L'actualisation des données clients cross-canal.
- Le contexte juridique.
- Les spécificités de la base de données en BtoB et en BtoC.

Mener les actions opérationnelles de gestion de la relation client

- Les domaines concernés : marketing, vente et service après-vente.
- Les bénéfices des outils opérationnels.
- EMA – Enterprise Marketing Automation : la conception et la gestion des campagnes marketing.

- SFA – Sales Force Automation : le pilotage de l'activité commerciale.
- CSS – Customer Service and Support : la gestion des contacts clients, entrants et sortants.

Repenser la relation client à l'ère du digital

- Le cross-canal : établir un plan média digital de la relation client.
- L'établissement de parcours clients cohérents et interactifs.
- Le social CRM, l'e-CRM sur les réseaux sociaux.

MODULES DISTANCIELS

- **E-quiz** en amont/aval de la formation.

INITIATION

Code : ECRM

🕒 2 jours - 14 heures

💰 Prix HT : 1 350 € (repas inclus)

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et maîtriser les principes fondamentaux du CRM pour définir une stratégie client.
- Formaliser les modes opératoires et les process client.
- Définir l'approche cross-canal pour piloter un projet CRM.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables CRM, relation client, managers des départements marketing, web ou informatiques.

PLANNING

Paris

6 - 7 février 2019

24 - 25 juin 2019

4 - 5 septembre 2019

11 - 12 décembre 2019

5 - 6 février 2020