

Les clés du marketing relationnel



Animer et dynamiser ses parcours client

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de concevoir et d'animer un parcours client.

PROGRAMME

Le marketing relationnel

- Du marketing transactionnel au marketing relationnel, le CRM.
- Les différentes dimensions du marketing relationnel : la conquête, la fidélisation, la personnalisation, la satisfaction, l'analyse client.
- La formalisation de la stratégie client : Get, Keep, Increase.

La conquête client

- Les différentes techniques de conquête : le géomarketing, le marketing viral, les réseaux sociaux...
- SEO et SEM, le référencement sur les moteurs de recherche.
- Les techniques de content marketing pour un contenu pertinent.

La fidélisation client

- Le cycle de vie du client.
- La notion de Life Time Value.
- Les programmes de fidélisation fondés sur la compensation, la communication.

La personnalisation de l'offre

- Les nouveaux outils de personnalisation de l'offre.
- L'importance des données clients (Big Data) pour un profilage comportemental plus efficace.

La satisfaction client

- Les insights clients et l'expérience client.
- Les outils de mesure de la satisfaction client.
- Les nouveaux outils conversationnels : click to chat, self care, serveurs vocaux...

- La gestion des clients mécontents.

Les plans d'action clients différenciés

- Les différentes analyses CRM possibles sur la base clients.
- L'évaluation de la rentabilité des actions marketing engagées.

MODULES DISTANCIELS

- **E-quiz** en amont/aval de la formation.
- Que doit-on savoir sur le consommateur ?
- Pourquoi faut-il travailler son référencement naturel, le SEO ?

INITIATION

Code : MKREL

🕒 2 jours - 14 heures

💰 Prix HT : 1370 € (repas inclus)

OBJECTIFS

- Comprendre les nouveaux enjeux du marketing relationnel.
- Acquérir les méthodes et outils utiles pour mieux conquérir, fidéliser et satisfaire les clients.
- Mieux connaître ses clients et bâtir des plans d'action différenciés.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne directement impliquée dans l'optimisation de la relation client (service étude, service client, service CRM, marketeur, commercial).

PLANNING

Paris

11 - 12 mars 2019

4 - 5 juillet 2019

9 - 10 septembre 2019

25 - 26 novembre 2019

5 - 6 mars 2020