



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C19MKREL

Duration :
2 jours - 14 heures

Pricing :
Employee - Company :
1360 € HT

MARKETING RELATIONNEL : DÉVELOPPER UNE RELATION DE QUALITÉ

Créer une relation privilégiée avec ses clients

La qualité de la relation client devient une préoccupation stratégique majeure pour les entreprises. Ce stage vous apporte une méthodologie et des outils.

OBJECTIVES

- 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.
- Améliorer sa relation et son expérience client grâce aux leviers du marketing relationnel.

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

CONCERNED PUBLIC

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

PREREQUISITE

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

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

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quizz amont
Modules vidéos
Présentiel
E-quizz aval

PROGRAM

Marketing relationnel : développer une relation de qualité

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.
- Que doit-on savoir sur le consommateur ?
- Quelles sont les bonnes techniques pour acquérir, convertir et fidéliser ses clients ?

Consolider sa connaissance client

- Adopter une approche customer centric et une vision 360° pour dessiner le cycle de vie d'un client et le parcours utilisateur.
- Exploiter sa base de données client : analyse et segmentation.
- Calculer la Lifetime value par segment pour fixer des objectifs par typologie de client.

Améliorer sa satisfaction client

- Renforcer l'engagement de ses clients : avantages, récompenses, services





BY ABILWAYS

personnalisés.

- S'engager sur les réseaux sociaux et adopter leurs codes pour engager le dialogue avec ses clients.
- Animer ses communautés de clients avec une relation humanisée : social et mobile CRM.
- Personnalisation, réactivité, échange... : faire grandir et entretenir sa relation client.

Fidéliser ses clients

- Capitaliser sur l'historique de la relation client pour déterminer et valoriser sa différenciation auprès de ses clients.
- Newsletter éditorialisée, contenus informatifs gratuits, ... : miser sur la brand utility pour un attachement durable.
- Animer une démarche d'amélioration continue du service et de la relation client : conseils et bonnes pratiques.

Conquérir de nouveaux clients

- Amélioration de son référencement, sélection du canal, pertinence du contenu... : optimiser sa stratégie de communication.
- Marketing automation : augmenter la fréquence et la qualité des contacts personnalisés.
- Mettre en place une stratégie de lead nurturing personnalisée pour faire mûrir ses prospects.
- Planifier les actions de fidélisation et anticiper la tactique de reconquête.

Enrichir son marketing relationnel par le suivi

- Interroger régulièrement ses clients pour maintenir un lien de proximité.
- CSAT, NPS, CES : calculer la satisfaction client et la qualité du lien en permanence pour nouer une relation saine et durable avec ses clients.
- Analyser ses performances et son audience web pour perfectionner son marketing relationnel en ligne.
- Évaluer la rentabilité des actions marketing engagées pour optimiser les ratios coûts/canal et valeur client.

TRAINERS

Isabelle MOCQUANT

MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

LIEUX ET DATES

À distance

28 et 29 juin 2021
05 et 06 oct. 2021
05 et 06 oct. 2021
13 et 14 avr. 2022

Paris

05 et 06 oct. 2021
05 et 06 oct. 2021
13 et 14 déc. 2021
13 et 14 déc. 2021
15 et 16 févr. 2022
12 et 13 sept. 2022
23 et 24 nov. 2022

