



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C19ECRM

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1490
€ HT

E-CRM : GÉRER SA RELATION CLIENT EN LIGNE

Enrichir la relation client, maîtriser l'expérience client

Le e-CRM place le client au cœur du système en devenant un véritable « actif » de l'entreprise. Cette formation aborde les principes fondamentaux de la gestion de la relation client on-line, tant d'un point de vue stratégique qu'opérationnel.

OBJECTIFS

- Concevoir et déployer une stratégie e-CRM.
- Appréhender les principaux usages e-CRM et choisir les bons outils.
- Gérer de façon continue et personnelle sa relation client.

EVALUATION

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

POUR QUI ?

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

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Placer le client au cœur de sa stratégie digitale.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

- Communauté d'apprenants
- E-quiz amont
- Présentiel
- E-quiz aval

PROGRAMME

E-CRM : gérer sa relation client en ligne

Modules distanciels :

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

Enjeux e-CRM : placer le client au cœur du système multicanal

- S'approprier les fondamentaux de la relation client et du CRM.
- Maîtriser le CVM (Customer Value Management) et cycle de vie client.
- Étude de cas: différencier le CRM et e-CRM.
- Acquérir une vision client 360° en conformité avec le RGPD.

Stratégie e-CRM : repenser la relation client dans un environnement multicanal

- Analyser le nouveau parcours client multicanal.
- Établir des parcours client cohérents et interactifs.
- Mettre en place un plan media multicanal et digital de la relation client.
- Gérer ses communautés de clients avec une relation humanisée : social et mobile CRM.
- Atelier : cartographier son parcours client.

Analyser le comportement client et assurer son suivi grâce aux données clients

- Concevoir et développer sa base de données en BtoB et en BtoC.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28

- Sélectionner et collecter les données en ligne.
- Garantir l'enrichissement et la qualité des données clients multicanales.
- Intégrer et consolider ses données pour animer ses actions e-CRM.

Gérer opérationnellement la relation client grâce au e-CRM

- Étude de cas: identifier les enjeux eCRM par domaine : marketing, vente et services après-vente.
- Délimiter son besoin de gestion de relation client pour sélectionner les fonctionnalités de son outil e-CRM.
- Enterprise Marketing Automation (EMA) : concevoir et gérer ses campagnes marketing.
 - Panorama des outils : Adobe, Marketo...
 - Actions opérationnelles : séquençement, précomptage, ordonnancement, pilotage, suivi...
- Sales Force Automation (SFA): piloter l'activité commerciale
 - Panorama des outils : Oracle, Salesforce, Sugar CRM...
 - Actions opérationnelles : gestion des contacts, aides à la vente, suivi des offres, devis, « pipe-line » ...
- Customer Service & Support (CSS) : gérer les contacts clients entrants et sortants
 - Panorama des outils : Welbhelp, Arvato, Akio...
 - Actions opérationnelles : gestion des incidents et réclamations clients, prise en compte du retour client...
- Atelier : analyser le ROI de sa démarche e-CRM.

INTERVENANTS

AMELLE EL KHABLI

Rémi SALETTE

RSMS

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

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.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.