



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C19CRM1

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1360
€ HT

CRM : OPTIMISER SA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Maintenir une relation personnelle avec chacun de ses clients

Si vous considérez le client comme un véritable « actif » de l'entreprise, vous êtes prêt à élaborer une stratégie orientée client. Cette formation vous apporte tous les éléments pour mener à bien votre projet CRM.

OBJECTIFS

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

EVALUATION

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

POUR QUI ?

Responsables marketing, chefs de groupe / de produits, personnes en charge de la fidélisation des clients et/ou du CRM.

PRÉREQUIS

Consultant-formateur expert en marketing.

COMPÉTENCES ACQUISES

Produire un diagnostic sur sa politique de relation client et la piloter plus efficacement.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

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

PROGRAMME

CRM : optimiser sa gestion de la relation client

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.
- Accélérez la croissance de votre entreprise avec un CRM

Intégrer le CRM dans sa stratégie de marque

- Définir les enjeux du CRM pour son organisation : préférence de marque, opportunités business, développement des ventes.
- Évoluer d'une gestion de sa relation client à une stratégie customer centric : conseils et alertes.
- Maîtriser le parcours et le cycle de vie du client pour une relation client fluide.
- Adapter ses infrastructures à une gestion de la valeur client : panorama des éditeurs de solutions CRM.

Développer et enrichir la base de données clients

- Mettre en place une politique de data sourcing efficace : récolter les bonnes informations.
- Transformer la donnée brute en information utilisable pour conserver les données pertinentes.
- Sécurité, accountability, privacy... : se conformer aux principes et règles RGPD
- Générer, contrôler et exploiter des opt'in : conseils pratiques de gestion et contexte



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

juridique.

- Challenger régulièrement sa politique de récolte pour l'ajuster.

Centraliser et faciliter l'accès aux informations clients

- Unifier ses données dans un référentiel client unique pour une vision client complète.
- Assurer l'actualisation des données grâce à des mises à jour centralisées.
- Utiliser le datamining pour segmenter sa clientèle et analyser le capital client.
- Mettre les données à disposition de son entreprise : bonnes pratiques et outils et.

Fidéliser et générer plus de ventes par sa gestion client

- Personnaliser les échanges avec ses clients grâce au marketing automation.
- Gérer efficacement les contacts clients : être réactif et correctif.
- Adopter un système de lead scoring pour prioriser ses efforts et s'adapter au parcours du client.
- Médias sociaux et nouveaux canaux de relation client : assurer une cohérence de marque.
- Organiser l'acquisition et la conquête client avec les équipes commerciales : analyses, reportings, tableaux de bord communs.

Pérenniser son projet CRM

- Évaluer et améliorer sa politique relationnelle : leviers de performance et indicateurs clés.
- Contrôler l'adéquation de la solution CRM à ses besoins.
- Intégrer la solution CRM aux logiciels et systèmes d'informations existants.
- Calculer le ROI de ses campagnes pour maîtriser son budget et ses investissements.
- Assurer un accompagnement progressif et un suivi des utilisateurs pour usage optimale.

INTERVENANTS

Virginie ZOUINE

Sébastien MOREL

Florent MARIOTTI

Delphine GRAND

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.

LIEUX ET DATES

À distance

27 et 28 sept. 2021



BY ABILWAYS

24 et 25 nov. 2021
30 et 31 mars 2022
13 et 14 oct. 2022

Paris
11 et 12 juil. 2022
13 et 14 déc. 2022



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