



PARCOURS MÉTIERS – RESPONSABLE CRM

Concevoir et piloter une stratégie CRM dans un environnement multicanal

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

CERT.

PARCOURS MÉTIER

Ref. : C19CERTWEB3

Durée :
6 jours - 42 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 4070 € HT

Repas inclus

Code
Dokelio : AF_0000025511

Les internautes sont de plus en plus exigeants, impatients, tout en étant peu fidèles aux marques avec lesquelles ils cherchent à renforcer leurs liens. Tous les clients ne sont pas des rois, mais tous doivent être pris en compte. Comment s'adapter à des internautes de plus en plus exigeants, ayant des attentes diverses, tout en renforçant leurs liens avec la marque ?

A l'issue de cette formation, vous avez l'opportunité exclusive d'acquérir une attestation de compétences et valider vos compétences en passant un examen ISM.

Coût supplémentaire de l'attestation : 450€ HT.

Format de l'examen :

- Une évaluation continue après chaque module sous forme de quizz.
- Un mémoire à réaliser.
- Une soutenance devant un jury ISM.

Si vous souhaitez passer une certification, merci de l'indiquer sur votre bulletin d'inscription.

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller clientèle afin d'en savoir plus au 01 85 53 19 31.

OBJECTIFS

- Améliorer son degré de connaissance client.
- Développer la valeur de ses clients.
- Acquérir les outils méthodologiques pour concevoir un programme relationnel.

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 informatique.

PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux du marketing, avoir une culture digitale.

COMPÉTENCES ACQUISES

Développer la relation client et piloter des programmes de fidélisation on-line.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation obligatoire sous forme d'un quizz pour valider les acquis de la formation.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE



Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



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

PROGRAMME

Pendant

Garantir la satisfaction client (Module 1 - 2 jours)

Modules distanciels

- E-quiz en amont/aval de la formation.
- Que doit-on savoir sur le consommateur ?
- Accélérez la croissance de votre entreprise avec un CRM

Affiner sa connaissance client pour lui apporter de la valeur

- Capitaliser sur la segmentation pour mieux comprendre sa base client.
- Concevoir ses personæ pour faciliter l'appropriation de la vision client par les opérationnels.
- Exploiter les customer insights pour formuler les enjeux client.

Piloter un projet centré client

- Coconstruire l'expérience client pour en piloter le déploiement.
- Cartographier le parcours clients pour suivre la satisfaction client.
- Monitorer les points de contact pour assurer la qualité de l'expérience client.
- Formuler des recommandations pour contribuer à la constitution et l'amélioration de son offre.

Pendant

Travailler la fidélisation client pour générer de la valeur (Module 2 - 2 jours)

Modules distanciels :

- Comment bien gérer l'e-réputation de sa marque ?
- Quelles sont les clés d'un e-mailing efficace ?

Actionner les bons canaux de communication pour animer la relation client

- Mettre en place un plan média multicanal et digital de la relation client.
- Animer ses communautés de clients avec une relation humanisée : social et mobile CRM.
- Déployer des dispositifs d'emailing personnalisés grâce aux outils de marketing automation.
- Mesurer la performance de ses actions pour optimiser ses ressources et capacités.

Concevoir un programme de fidélisation pour permettre l'engagement client

- Détecter les potentiels client : LifeTime Value (CVM & LTV).
- Fixer ses objectifs et définir ses moyens pour optimiser la génération de marge.
- Développer une stratégie d'engagement pour établir une marque pérenne : conseils et bonnes pratiques.
- Planifier les actions de fidélisation et anticiper la tactique de reconquête.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Pendant

Optimiser la gestion de la relation client par les outils (Module 3 - 2 jours)



Piloter la mise en place d'une architecture de données efficace et évolutive pour assurer le socle de son dispositif relation client

- Acquérir une vision client 360° en conformité avec le RGPD : règles et garanties à fournir.
- Définir un périmètre adapté aux spécificités de son business et aux besoins d'usage : critères et formalisation.
- Sélectionner et gérer des prestataires-partenaires pour garantir un cadre d'exploitation efficace.

Formaliser des processus efficaces pour optimiser l'automatisation des flux

- Gestion des contacts, aides à la vente, suivi des offres, devis, « pipe-line » ... : Sales Force Automation (SFA, piloter l'activité commerciale).
- Résolution des incidents et réclamations clients, prise en compte du retour client... : Customer Service & Support (CSS), gérer les contacts clients entrants et sortants.
- Analyser le ROI de sa démarche CRM pour identifier les axes de progression.

Sélectionner ses outils CRM pour atteindre ses objectifs

- Délimiter son besoin de gestion pour la relation client pour sélectionner les fonctionnalités
- Faire une veille active pour s'adapter à la complexité et la technicité des outils
- Évaluer la richesse et les fonctionnalités des outils pour arbitrer suivant ses objectifs

Connecter sa base de données client à son écosystème

- Garantir l'enrichissement et la qualité des données clients multicanales pour alimenter et challenger sa stratégie client.
- Centraliser et consolider ses données clients pour une relation client efficace.
- Diffuser les données client pour en permettre l'utilisation en autonomie par l'interne et favoriser leur acculturation à la vision client.

INTERVENANTS

Florian FERAL

Consultant-formateur expert en Customer Success et relation client.

Florent MARIOTTI

FM INSIGHT

MODALITÉS 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 :

Cette formation, en plusieurs modules, alterne théorie et pratique et met l'accent sur les échanges et le mode collaboratif. Les exercices en salle et d'intersessions permettent d'évaluer la prise en main des outils, concepts et méthodologies vus en formation.

Parallèlement, chaque participant, souhaitant passer la certification du parcours, travaille sur un sujet personnel, choisi en lien avec l'équipe pédagogique. L'ensemble du parcours permet d'appréhender et de valider les différentes connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de ce sujet/projet. Grâce à leur expertise, les intervenants conseillent et accompagnent ces apprenants jusqu'à la présentation de leur travail.

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.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap 

LIEUX ET DATES

À distance

18 nov. 2024 au 09 janv. 2025