

UNE VISION UNIQUE DU CLIENT : MARKETING

RELATIONNEL / CRM

Apprenez à maîtriser les outils et techniques du Customer Relationship Management (ou Gestion de la Relation Client) pour améliorer la fidélisation et la satisfaction de vos clients.

atlans



2 jours (14 h)

1200 € HT

Niveau : perfectionnement

Prochaines dates

> Cf site internet

Lieu

Paris – Lyon – Biarritz / Bordeaux

Profil animateur

Consultant Expert / Agence
Bam Communication

PROGRAMME

Cette formation est découpée en 5 parties

1. COMPRÉHENSION DU CLIENT ET DE SES BESOINS

— Collecter et analyser les données clients pour mieux les comprendre

— Segmenter la clientèle en fonction de ses caractéristiques et comportements

— Établir des profils clients détaillés pour personnaliser les interactions > personas

=> exercice de mise en situation et projection

4. COMMUNICATION ET INTERACTIONS CLIENTS

— Établir une communication multicanale avec les clients

— Générer des contenus adaptés et engageants

— Répondre rapidement et efficacement aux demandes et aux problèmes des clients

=> exercice de rédaction

ÉVALUATION Questionnaire en fin de formation et exercices en fin de chaque partie

POURSUITE DE PARCOURS

A la demande selon objectif visé. Possibilité de poursuivre avec stratégie de brand content.

LES + : MÉTHODES MOBILISÉES

Une approche stratégique et opérationnelle plus que technique et informatique + Une vision du client à toutes les étapes de sa vie avec l'entreprise + Des outils / grilles à remplir

MODALITES – DÉLAIS – ACCÈS – CONTACT

Délai limite d'inscription : 72 h avant le début de la session - Nombre de participants par session : de 4 à 10 maxi
Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Information : bonjouragencebam@gmail.com - Tél +33 (0)6 75 87 95 29 – agencebam.fr

Inscription : formation@atlans.fr - Tél +33 (0)6 83 87 47 22 – atlans.fr

Objectifs

— COMPRENDRE les concepts clés du marketing relationnel et de la gestion de la relation client (CRM)

— MAÎTRISER les outils et les méthodes pour développer une vision unique du client

— SAVOIR mettre en œuvre une stratégie de CRM efficace pour fidéliser les clients et augmenter leur valeur à long terme

Pour qui

- > Responsable marketing
- > Chef de produit, chef de marché, manager commercial.
- > Commercial
- > Responsable ADV, SAV, qualité, chef de projet.

Pré requis

Une première expérience en marketing ou communication est indispensable

INDICATEURS

59 stagiaires formés en 2023
96 % : niveau de satisfaction

2. STRATÉGIE DE MARKETING RELATIONNEL

— Créer une expérience client cohérente et personnalisée à chaque point de contact (parcours clients)

— Mettre en place des programmes de fidélisation et de récompense pour encourager la rétention

5. MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT ET OPTIMISATION

— Mettre en place des enquêtes de satisfaction

— Suivre les indicateurs de performance clés (taux de satisfaction, taux de fidélisation, valeur client, NPS, etc.)

— Utiliser les insights obtenus pour améliorer continuellement la stratégie de marketing relationnel et de CRM

=> questionnaire en fin de formation

3. GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM)

— Sélectionner et mettre en œuvre un système de CRM adapté à l'entreprise

— Intégrer les données clients à travers tous les canaux et entités de l'entreprise

— Former les équipes à l'utilisation du CRM

=> exercice de mise en situation