



* GRC : Gestion de la Relation Client ou CRM : Customer Relationship Management

Objectifs

- Découvrir ou renforcer sa démarche GRC
- Mettre en œuvre des outils appropriés à cette démarche
- Mesurer les apports de la démarche

Public

Toute personne qui souhaite découvrir ou renforcer sa relation envers les clients par une démarche GRC

Prérequis

Aucun

Durée

3 jour(s) soit 21 heures

Comprendre les fondamentaux de la démarche

- Une évolution des attentes des consommateurs
- Une banalisation de l'offre
- Une multiplication des canaux de contacts et de vente
- L'impact des nouvelles technologies

Bien connaître les clients

- Recenser les outils de collecte de l'information
- Appréhender l'importance des bases de données
- Collecter et stocker les informations clients
- Améliorer la qualité des données clients
- Respecter le cadre juridique de la protection des données personnelles

Exploiter les données

- Qualifier les données
- Profiler les clients et prospects
- Scorer
- Segmenter
- Mesurer la valeur client
- Déployer une stratégie d'acquisition
- Déployer une stratégie de fidélisation

Utiliser les outils de la relation client

- Du multicanal à l'omnicanal via le crosscanal
- Le site web relationnel
- Blogs, e-mailing, newsletters, forums
- Les technologies associées au téléphone mobile
- Les réseaux sociaux

Exploiter le CRM pour d'autres actions

- Gérer les ressources humaines
- Améliorer le service après-vente
- Optimiser les achats
- Mettre en place des indicateurs de suivi et tableaux de bord

Conclusion : les erreurs à éviter et les clés de la réussite

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mise en situation
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises ou contactez-nous

Révélez vos talents

