



LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

La clé de voute de votre développement commercial.

Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

Dates

A définir.

Prérequis

Aucun.

Lieu

Rouen.

Réf: CRC. 020

1 jour / 7 heures

500€ HT

A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- Comprendre les enjeux de la notion de Customer centric.
- Maîtriser les techniques d'analyse client.
- Intégrer le marketing expérientiel à votre stratégie client.
- Générer de la qualité au service de sa différenciation concurrentielle.

PROGRAMME

La politique Customer centric.

Définition/ enjeux,
La notion de transversalité.

Approche client.

Définition/ enjeux,
La segmentation,
Les comportements et différents modes d'achat.

La technologie au service de la GRC.

La détermination et le choix des critères primordiaux,
(Historique, fréquentation, ratio Pm...)
Développement d'une stratégie multi canal.

La stratégie marketing expérientiel.

Le parcours client,
Le marketing émotionnel,
Le marketing sensoriel.

CRC.016

La fidélisation client: vecteur de développement commercial

COM.031

La stratégie de communication: optimiser votre image

Pour aller plus loin





La méthode de recueil de données.

Les enquêtes directes et indirectes,
Statistiques et KPI,
Analyse des résultats.

La qualité au service du client.

Les points de contacts physiques et digitaux,
La personnalisation
L'implication de l'équipe,
La notion du service après-vente.



Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.

Vos formateurs pédagogiques experts useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

Afin de valider vos acquis, nos formateurs vous proposeront des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

Le suivi de votre formation sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.