

CAHIER DES CHARGES	
Titre de l'action	Marketing Relationnel : FIDELISER SES CLIENTS
Public visé	Toute personne en charge du développement commercial...
Pré-requis	A préciser :
Objectifs attendus de la formation	<p>Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquérir des méthodes et outils pour mettre en oeuvre des actions de fidélisation (Plan d'action commercial- CRM..) <p>Analyser sa base de données pour optimiser ses profils de parcours client. Accompagner ses clients pour les fidéliser et les engager sur la durée. Découvrir les leviers du marketing relationnel pour personnaliser sa relation avec les clients</p>
Contenus de la formation proposée par votre organisme	Contenu pédagogique de la formation (détaillé par demi-journée) à adapter aux activités de la Branche (communication graphique et Multimédia)et aux TPE/PME:
Modalités pédagogiques	Pédagogie très interactive en limitant la théorie et favorisant la pratique et les échanges
Format de la formation	Intra ou Inter à préciser
Descriptif des outils pédagogiques utilisés	<p>A compléter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apports conceptuels et méthodologiques • Ateliers, exercices, étude de cas pour s'entraîner à l'application des concepts dans des situations fictives proches de l'univers professionnel. • Discussions / débats entre les participants pour échanger idées, expériences vécues et 'bonnes pratiques' issues de cultures d'entreprises diverses

Dates ou périodes prévisionnelles et horaires spécifiques	A compléter :
Type d'Evaluation	A compléter :
Durée de la formation	A préciser : (Idéalement 7H) avec possibilité d'y ajouter des outils FOAD
Nombre de stagiaires (minimum-maximum)	<p>Nombre de stagiaires mini/maxi pour une action collective en inter-entreprises</p> <p>Nombre de stagiaire mini/maxi pour une action en intra</p>
CV du (ou des) formateur(s) à joindre impérativement à la réponse	A compléter <u>impérativement</u> :
Spécificités d'accueils (hébergement, repas ...)	A compléter
Lieu de réalisation de l'action	A compléter
Réalisation de l'action dans un ou plusieurs centre(s) partenaire(s) dans le cas d'une action dupliquée en région	Indiquer les partenariats envisagés dans le cadre d'une duplication à l'identique de la formation
Identification du ou des centre(s) de formation	A compléter :

<p>Coût de la formation</p>	<p>Merci de préciser le coût/horaire stagiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coût horaire stagiaire dans le cas d'une action collective interentreprises et d'une action en intra • Coûts des outils pédagogiques mobilisant des approches numériques complémentaires sous la forme de FOAD, MOOC... (outils pédagogiques complémentaires à produire en inter-session, ou partie(s) de formation). Ce coût est à inclure dans le coût horaire stagiaire
<p>Modalités administratives</p>	<p>Les pièces administratives nécessaires pour l'instruction des demandes de financement sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bulletin d'inscription • Programme de formation • Contrat de prestation entre AGEFOS PME – CGM et l'organisme (selon le dispositif) • Feuilles d'émargements par demi-journée co-signées par le(s)stagiaire(s) et le formateur, facture de l'organisme.
<p>Identification de la personne en charge de la gestion administrative et celle intervenant sur la partie ingénierie pédagogique au sein du Centre de formation</p>	<p>Centralisation de la gestion administrative A compléter (Un interlocuteur par fonction)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées de la personne en charge de l'ingénierie de formation : • Coordonnées du contact pour la gestion administrative