

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés
du dispositif 2018 - 2019

100 %

FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

FORMAT DE LA FORMATION (*Présentiel, Blended, Distanciel, Intra, Inter...*)

Formation présentielle en intra ou inter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectifs

- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation ;
- Acquérir des méthodes et outils pour mettre en oeuvre des actions de fidélisation (Plan d'action commercial- CRM...);
- 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.

PRÉ REQUIS

Toute personne ayant en charge la stratégie commerciale et marketing

DURÉE

7 heures

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Matin :

Le marketing relationnel

- Le marketing relationnel : définition et spécificités
- Les différents outils pour élaborer un plan d'action commercial
- Enjeux des relations avec les « clients »

Mieux connaître ses clients

- Collecter et exploiter les informations clients
- Les outils d'analyse et la notion de la valeur client
- La segmentation des clients : méthodologie et limites

Après-midi :

Gérer la relation avec les clients

- Évaluer la satisfaction des clients et les sources d'attrition
- Le « cycle de vie » du client ou les « moments de vérité »
- Le marketing multicanal et ses applications

Valoriser son « capital clients »

- Conquête et fidélisation des clients : comparaison et exemples
- Bases de données, cercles, clubs et communautés : outils *on et off line*
- Vers le marketing collaboratif ou 3.0

LIEU

dans notre centre au 21 rue Charles Fourier 75013 Paris, possibilité dans vos locaux en intra

ÉVALUATION

Questionnaire de validation d'acquisition des connaissances

CONTACTS

Thomas Kocinski
Chargé du développement commercial
01 45 88 15 40
Thoms.kocinski@asfored.org