

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...*)

Cette formation est proposée :

- En Inter-entreprises sur un format Présentiel
- En Intra-entreprise sur un format Présentiel

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Mettre en place une stratégie de conquête et de fidélisation est un des facteurs clés de succès dans un marché concurrentiel. Ce stage vous apprendra à analyser le marché et son univers concurrentiel, à identifier les bonnes cibles ainsi qu'à élaborer les offres les plus appropriées pour atteindre les objectifs fixés.

Cette formation a pour objectifs pédagogiques de :

- Analyser l'environnement concurrentiel et son portefeuille clients
- Définir sa stratégie et les indicateurs de pilotage
- Construire les offres de conquête
- Développer les offres de fidélisation

## PARTICIPANTS / PRÉ REQUIS

**Prérequis** : Aucune connaissance particulière.

**Participants** : Responsables marketing, commercial, communication. Chefs de produit, de marché. Responsables Stratégie, Conquête, Fidélisation, CRM, Marketing direct, Gestion des relations clients.

## DURÉE

14 heures de formation réparties sur 2 jours.

## Marketing relationnel, fidéliser ses clients (Réf. ORSYS - MCF)

### Réaliser son diagnostic marché

- Prendre en compte son environnement global et son univers concurrentiel.
- Analyser les prospects : équipement, fidélité, potentiel, attentes non satisfaites, Life Time Value.
- Analyser son portefeuille clients : valeur clients, cycle de vie : réachat, attrition.
- Repérer les non-clients.
- Identifier les déterminants de la fidélité : satisfaction, image, attachement, attentes, offre des concurrents.

*Travaux pratiques :*

*Identification des critères de fidélisation. Utilisation d'un SWOT.*

### Définir sa stratégie marketing

- Situer les enjeux, limites et risques pour chaque stratégie.
- Définir la stratégie globale pour la conquête et la fidélisation : offensive, défensive, avec quels objectifs ?
- Identifier les cibles et les axes d'actions.
- Définir le niveau des coûts.
- Estimer le ROI et définir les indicateurs de pilotage : taux de réponse, de transformation, d'attrition, de rétention...

*Travaux pratiques :*

*Comment segmenter les prospects et clients pour cibler ceux ayant les meilleurs potentiels ?*

### Elaborer ses offres en conquête

- Les moments d'actions.
- Les types d'offres de bienvenue.
- Les messages délivrés.
- Les outils d'aide à la vente.
- Les accélérateurs de réponse.
- L'identification des canaux de prospection : le mailing, l'asile, le couponing presse, le télémarketing, l'e-mailing.
- Les stratégies de communication sur les offres.
- Les tests initiaux.

*Etude de cas :*

*Définition d'offres de conquête à partir d'un cas d'entreprise.*

### Elaborer ses offres en fidélisation

- Sur quelles variables du mix activer les actions ?
- Optimiser ses produits, sa gamme de services.
- Mettre au point un nouveau système de tarification, un programme d'avantages.
- Valoriser et donner de la lisibilité à son entreprise et à ses offres.
- Redéfinir le management des relations clients, créer des liens.
- Rendre la clientèle captive. Définir des processus de rétention.
- Identifier les facteurs clés de succès pour ce type de démarche.

*Travaux pratiques :*

*Définition des offres de fidélisation à partir d'un cas d'entreprise.*

**ORSYS PARIS**

La Grande Arche, Paroi Nord  
1 parvis de la Défense  
92044 Paris La Défense

**ÉVALUATION**

**Evaluation en fin de formation**



Nous avons le plaisir de vous présenter ci-dessous notre système d'évaluation qui a été mis en place sur l'ensemble des stages à la rentrée 2018.

**Temps 1 : Début de formation /Auto-positionnement**

Chaque stagiaire en début de formation s'auto-positionne sur les connaissances qu'il a sur chacun des objectifs pédagogiques.

**Temps 2 : Fin de formation /Validation du résultat de l'évaluation**

- Le stagiaire évalue sa progression et synthétise ses acquis à l'issue de la formation (en %).
- L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.
- Plan d'action Post-formation : un travail de réflexion sur les axes de progrès du stagiaire, pourra donner lieu à la formalisation d'un plan de d'action. Ce document sera partagé entre l'intervenant et le stagiaire.

**Temps 3 : Les résultats d'évaluation des acquis apparaîtront sur l'attestation de stagiaire**

**Validation des acquis en formation**

Stage : Technologies XML, conception, mise en œuvre  
Session du : 5 - 8 juin 2018

*Partie à renvoyer sur le participant*

Participant : Hektor PAF / PAF

**Auto positionnement**

	Avant la formation + Connaissances initiales*	À la fin de la formation + atteinte des objectifs**
	→ Merci d'indiquer le pourcentage	→ Merci d'indiquer le pourcentage
Créer des documents XML, valider et bien formater	20%	100%
Parer des documents XML	15%	100%
Générer des documents xml formattés via des transformations XSL-T et XSL-FO	20%	100%
Découvrir les technologies XML à la base des échanges de données	20%	100%
Comprendre le positionnement du XML par rapport aux bases de données	20%	100%
Découvrir les différents processus de sérialisation XML	20%	100%
Découvrir les technologies XML permettant de concevoir des interfaces graphiques	20%	100%

*Partie à renvoyer sur le formateur*

Formateur : BRIGITTE BRIGITTE

La Grande Arche - Paris Nord  
92044 PARIS LA DÉFENSE  
Tel : +33 (0) 49 37 73 73  
Fax : +33 (0) 79 87 42 79  
http://www.orsys-formation.fr  
SAS au capital de 10 000 000 €  
RD Hecourt 92047 402 741 100 0011  
N° TVA 207 18 40 402 741 100  
SIRET 82584

SAS ORGANISATION IEALE  
Service Formation  
305 Chemin de la Formation  
Avenue d'Ilaine  
75013 PARIS

A l'attention de : Mme Sophie Stéphanie  
Paris, le 15 juin 2018

**VALIDÉ**

**ATTESTATION D'ASSURITE FIN DE FORMATION**

Madame,

Nous vous confirmons que **Mecorum PAF Hektor** a bien assisté à la session de formation **Technologies XML, conception, mise en œuvre** du 05/06/18 au 08/06/18 durée : 24 heures

**Objectifs pédagogiques de la formation**

Créer des documents XML, valider et bien formater

Parer des documents XML

Générer des documents xml formattés via des transformations XSL-T et XSL-FO

Découvrir les technologies XML à la base des échanges de données

Comprendre le positionnement du XML par rapport aux bases de données

Découvrir les différents processus de sérialisation XML

Découvrir les technologies XML permettant de concevoir des interfaces graphiques

Formateur : BRIGITTE BRIGITTE  
Validation conforme de la progression pédagogique du stagiaire  Oui  Non  
Outils pédagogiques utilisés :  Exercices pratiques  Quiz  Mise en application

Titres de l'action de formation

## CONTACTS

Marine BRIEL

*Responsable des OPCA et des Branches Professionnelles*

Tél. : 01 49 07 88 19

Mail : [mbriel@orsys.fr](mailto:mbriel@orsys.fr)