

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT EST UN ENJEU MAJEUR POUR TOUTE STRATÉGIE COMMERCIALE.

FORMATIONS CONNEXES :

- la vente niveau expert



OBJECTIFS

Comprendre les enjeux de la vente et de la gestion de la relation client et du marketing digital.

POUR QUI ?

Tout commercial ou chef d'entreprise souhaitant se perfectionner sur les nouveaux canaux de communication WEB.

PRÉ-REQUIS

Maîtriser un navigateur Internet / maîtriser les bases d'excel.

DURÉE

1 journée de 7 heures

EVALUATION DE LA FORMATION

Une grille d'évaluation remplie par le formateur ainsi qu'une attestation de fin de formation
Questionnaire de satisfaction afin de recueillir les avis des participants sur le déroulement de la formation.

LES PLUS / MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mise en pratique immédiate sur des outils et des cas concrets
Exposé de méthodes et conseils pédagogiques
Partage d'expériences
Mise en situations afin de faciliter l'acquisition

Exercices de saisie dans un progiciel spécialisé. (CRM et Logiciel d'envoi d'e-mailing). Mise en pratique en coaching sur le terrain dans l'environnement réel du stagiaire : briefing / action / débriefing (uniquement en intra-entreprise).

PROGRAMME

La gestion de la relation client

- Les enjeux
- L'évolution de la relation client (l'ancien et le nouveau modèle)
- Mesurer le capital client / segmenter son portefeuille
- La stratégie à adopter face aux différentes typologies de clients (grands comptes / petits comptes / comptes moyens / nouveaux clients / clients récalcitrants)
- Pourquoi et comment intégrer un CRM (facteurs clés de succès / ROI ...).

Optimiser la relation client multicanal.

- Définir et standardiser les processus commerciaux
- Automatiser les processus commerciaux
- Le Reporting
- La communication multicanale : Web Introduction à : l'e-mailing, le publipostage, SMS...



Formation accessible



Délai d'accessibilité : 3 semaines



Possible à distance

TARIF EN INTER
500 € HT

TARIF EN INTRA
Sur devis

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE



Sébastien MARGUIN

Ingénieur de formation. Enseignant en BTS. 23 ans d'expérience

04 86 80 41 99

contact@gest-com.fr / www.gest-com.fr



QUALITÉ DE LA FORMATION

Sébastien MARGUIN est certifié Qualiopi. Cela signifie le respect d'un processus qualité strict et rigoureux tout au long de la formation qui font l'objet d'une évaluation détaillée par les participants