

Devis programme de formation en présentiel

MARKETING RELATIONNEL ET GESTION RELATION CLIENTS

Programme

- 1) Définir ce qu'est la Gestion Relation Client (GRC) et en tirer le meilleur parti
- 2) Définir quelles sont les Politiques de Relations Clients (fidélisation, (re)conquête, rationalisation, abandon)
- 3) Définir la méthodologie de la GRC (identifier, différencier, interagir, customiser)
- 4) Bien utiliser les outils de la GRC (maîtriser sa consommation pour maîtriser ses coûts)
- 5) Quel type de communication pour quel type de relations clients
- 6) Bien utiliser les outils logiciels de GRC (exemple avec excel)

Moyens, méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Alternance de méthodes magistrales et participatives, pratique, utilisation d'outils (excel)

Test validation d'acquis, mise en situation et grille d'évaluation

Objectifs pédagogiques

Comprendre ce qu'est la gestion relation clients

Définir une méthodologie

Utiliser les outils de la GRC

Public

Toute personne susceptible de devoir comprendre et utiliser les outils de Gestion de Relation Client

Pré-requis

Avoir déjà utilisé un ordinateur en environnement Mac ou Windows

Nature de la formation

Action de développement de compétences

Durée de la formation

1 jours (7 heures)

Date et lieu

A définir

Intervenant

Micky GAUDICHAU

Formateur, consultant spécialisé en GRC

Nombre et noms des stagiaires

A définir

Tarif

350 € ht / par stagiaire (inter)

1050€ ht/votre équipe chez vous (intra)

Contact

Micky GAUDICHAU

06-15-91-18-03

Micky.gaudichau@actiloisirs.fr