

RÉUSSIR SON CRM - GÉRER EFFICACEMENT SA RELATION CLIENT

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-CTPC

Objectifs

Acquérir les concepts du CRM, et appréhender leur portée et leur intérêt
Acquérir les bases nécessaires à la réussite du déploiement de son projet CRM pour pouvoir en tirer les bénéfices attendus

Participants

Toute personne souhaitant s'approprier les concepts du CRM

Pré-requis

Pas de pré-requis spécifique

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.

Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- Définition du CRM

Démarche organisationnelle

Identifier le potentiel d'activité et de rentabilité

Connaître les différents canaux de contacts

Instaurer une relation durable

Développer le CA et la rentabilité

- Objectifs du CRM

Développer un meilleur service clients

Accroître la fidélité des clients

Accroître la compétitivité

Accroître la productivité et réduire les coûts

- Etapes du CRM

Identifier les informations actuelles

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]



Segmenter les informations

Adapter sa stratégie

Communiquer

Evaluer

- **Outils technologiques du CRM**

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]