Réussir son CRM - Gérer efficacement sa relation client

Durée	**2 jours**	**Référence Formation**	**5-CL-CRM**

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
- Segmenter les informations
- Adapter sa stratégie
- Communiquer
- Evaluer