

Public et prérequis

Collaborateur du service commercial, direction

Aucun prérequis

Les objectifs

Intégrer les principes fondamentaux de la gestion de la relation clients et leur application à diverses interactions clients

Identifier une solution CRM adaptée à votre stratégie de relation clients

Analyser les données des clients provenant de solutions CRM pour des décisions commerciales éclairées

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques entre participants : une formation/action à la carte.

Présentations interactives : Introduire les concepts clés et fournir des conseils d'experts

Etudes de cas : Analyser des situations réelles et discuter des meilleures pratiques

Ateliers pratiques : Acquérir de l'expérience avec une solution CRM en temps réel (un dédié sur les solutions CRM et un deuxième sur l'intégration de la solution CRM dans la stratégie globale)

Groupes de discussion : Favoriser l'échange d'idées et de perspectives

Feedback et coaching individuel : Assurer une compréhension et une application correcte des concepts

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Présentations interactives

Etudes de cas

Ateliers pratiques

Groupes de discussion

Feedback et coaching individuel

Contenu de la formation

Les points clés d'un CRM

Principes du CRM "Customer Relationship Management", outil de gestion de la relation client

Stratégie et planification CRM

RÉFÉRENCE

COAV0008

CENTRES DE FORMATION

Saint-Quentin

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour / 7 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Segmentation et Ciblage des Clients
Communication et interaction avec les Clients
Mesure de la Performance

Quelles solutions CRM et déploiement?

Panorama actuel des solutions CRM sur le marché
Fonctionnalités clés et avantages de ces solutions
Choix d'une Solution CRM adaptée à votre contexte et à votre organisation d'entreprise
Comment implémenter votre solution CRM dans votre stratégie de relation clients
Exploitation, analyse et amélioration continue

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des exercices et QCM proposés