

INF-13

# GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC) / CRM) : MAITRISER LE CRM MANAGEMENT

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

*A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :*

- Comprendre les enjeux de la Gestion de la Relation Client (Customer Relationship Management)
- Maîtriser les concepts de base
- Maîtriser les techniques opérationnelles
- Formaliser les modes opératoires et les processus clients

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Gestion de la relation client ou comment placer le client au cœur du système**
  - ✓ Considérer le client comme un véritable « actif » de l'entreprise
  - ✓ Développer une vision client transversale à tous les services
  - ✓ Élaborer une stratégie orientée client
  - ✓ Analyser et améliorer les processus client (logigramme et blue print)
  - ✓ Développer et partager la connaissance sur les clients
  - ✓ Techniques élémentaires : datamining, RFM, baromètres'
  - ✓ Identifier et renforcer tous les points de « contact client » de l'entreprise
- Savoir comment intégrer la technologie dans la gestion de la relation client
  - ✓ L'importance des Bases de Données
  - ✓ Développer une stratégie multicanale entrante et sortante : téléphone, email, courrier, fax ?
  - ✓ Utiliser le datamining et les techniques statistiques adaptées
  - ✓ Profiler ses clients sans oublier de les respecter : intégrer le « permission marketing »
  - ✓ Les outils permettant de développer le « self-care »
- **Réussir son projet de Gestion de la relation client**
  - ✓ Intégrer la transversalité du client dans l'entreprise
  - ✓ Faire le bilan des ressources et compétences nécessaires
  - ✓ Internaliser ou externaliser : intérêt et limites
  - ✓ Constituer une équipe projet adéquate impliquant les différents acteurs et dirigeants

- ✓ **Faire appel à des prestataires extérieurs : panorama et intérêt**
- ✓ **Intégrer la GRC dans les profils et définitions de poste des « personnels en contact »**
- ✓ **Informier et former en permanence ses collaborateurs**
- ✓ **Recruter (si besoin)**
- ✓ **L'importance de la dimension humaine dans les relations**
- ✓ **Gérer les réclamations et les situations difficiles**

### **PUBLIC CIBLE :**

- **Responsables marketing, commerciaux, informatique**
- **Chef de projet "relation client"**

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

### **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé avec longue expérience