

INF-13

GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC / CRM) : MAÎTRISER 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 »
- ✓ Informer 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