

PROGRAMME : CRM – 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT

▶ REFERENCE : 3-C

▶ OBJECTIFS DE FORMATION

- Appréhender l'intérêt d'un outil numérique pour piloter ses activités commerciales
- Identifier et décrypter les solutions disponibles sur le marché
- Gérer les différentes étapes de mise en œuvre d'un CRM
- Impliquer les collaborateurs dans l'utilisation d'un CRM

▶ PUBLICS CONCERNES

Personnel de direction salarié,
Personnel d'encadrement,
Personnel des fonctions commerciales et de communication

PRE REQUIS : AUCUN

▶ DUREE 7 heures en présentiel : INTER ou INTRA

1 jour soit 7 Heures + 1 heure de visioconférence à 45 jours du stage + un accès à la plateforme collaborative pendant 3 mois.

▶ INTERVENANT

Conseil en Marketing Digital,
15 ans d'expérience web.

LIEU DE FORMATION

Activ'partners
13 rue Vernier
75017 PARIS
01 44 72 86 85
www.activpartners.com

SESSIONS

Voir calendrier ci-joint

▶ PROGRAMME DETAILLE

Définition et bénéfices d'un système global de la gestion de la relation client :

- Les 4 étapes de la relation client : identification, attention, conquête, fidélisation
- Les utilisateurs internes du CRM : toute l'entreprise !
- De la gestion de contacts à la gestion de base clients – les bénéfices d'un CRM

Identifier et préciser votre besoin :

- Entre besoin « simple » et besoin « évolué », la mise en place et les contraintes ne seront pas les mêmes
- Intégrer tous les acteurs et tous les systèmes dans la définition du besoin

Rédiger un cahier des charges pour choisir la solution adaptée à votre besoin :

- Analyser l'existant
- Définir les objectifs et préciser les besoins
- Programmer un planning prévisionnel de déploiement

Choisir parmi les solutions CRM :

- Analyser les logiciels disponibles sur le marché (Sugar, Zoho, Salesforce, ...) en fonction des besoins définis dans le cahier des charges
- Etudier les propositions

Démonstration d'un logiciel de gestion de la relation client

Déployer :

- Déployer la solution selon le planning prévisionnel
- Impliquer les collaborateurs dans l'utilisation du CRM – formation et utilisation
- Réaliser un bilan d'étape, fonctionnel et organisationnel
- Optimiser la solution

Bâtir votre plan de progression en vue du suivi post-formation.

▶ METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Classeur pédagogique + fiches pratiques
- Alternance d'apports et de mises en pratique à partir de cas concrets
- Démonstration d'un logiciel de gestion de la relation client

▶ MODALITES D'EVALUATION

- Test amont.
- Test final.
- Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.