

CRM et Marketing relationnel : les clés pour développer son business

Maîtrisez le CRM et révolutionnez votre relation client pour une croissance durable.

Code
702806

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
1 590 € HT

**Repas inclus (en présentiel)*

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser la notion de parcours client
- Maîtriser le Marketing Relationnel Multicanal
- Optimiser l'exploitation des bases de données et du CRM
- Renforcer la mesure de performance et ses tableaux de bord
- Développer la valeur client

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Maîtriser la notion de parcours client

- Développer la stratégie «?Client au Cœur?»
- Vision 360° du client
- Valeur client et critères de fidélisation

Comprendre le Marketing Relationnel Multicanal et Responsable

- Typologies, comportements et parcours pour une segmentation client avancée
- Matrice RADAR : identification des cibles et définition des actions
- Ciblage précis et réduction des messages

Optimiser l'exploitation des bases de données et du CRM

- Enjeux et opportunités du Data client à l'ère du RGPD
- Modules CRM : exploration et utilisation
- Vision client unique : définition des données à exploiter

Renforcer la mesure de performance

- Sélection des médias digitaux : sobriété et responsabilité
- Indicateurs clés de performance (KPI) : suivi et analyse

PUBLIC

Responsables marketing, marketing client et marketing relationnel – Chefs de produit, chefs de marché, managers commerciaux – Spécialistes CRM et data marketing – Consultants en stratégie de relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 40 jours après la

formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail

- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Tableaux de bord : création et utilisation

Développer la valeur avec le Marketing Automation

- Synergie et complémentarité du Marketing automation et du CRM
- Génération et diffusion de contenu personnalisé et pertinent
- Réponse proactive aux attentes client : scénarisation et automatisation
- Identification de leads et développement de la relation client

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



Prochaines sessions

...

PARIS

- 12-13 Nov. 2026

A DISTANCE

- 19-20 Nov. 2026

