

Initiation à la gestion de la relation client (CRM)

PRÉSENTATION

Responsable

Jean-Michel RAICOVITCH

Publics et conditions d'accès

Niveau Bac

Objectifs

La gestion de la relation client est un des fondamentaux des entreprises qui veulent être centrée sur leur principale source de revenus : leurs clients. La GRC touche tant le que les aspects marketing que commerciaux mais également d'autres aspects back-office et d'organisation. En comprendre les rouages est important dans toute carrière. Ce cours se propose de donner une vision concrète d'une démarche orientée client et de décrire les outils technologiques associés à la logique de canaux d'interaction multiples.

Voir aussi les formations en

- Communication marketing
- Marketing
- Stratégie marketing
- Gestion de la relation client CRM
- Marketing digital
- Relation client

PROGRAMME

Programme

Un module d'initiation à la gestion de la relation client permettant d'avoir une vision opérationnelle d'une démarche orientée gestion de la relation client.

Comprendre les enjeux de relation commerciale et du CRM.

- Les enjeux du marketing relationnel et du CRM.
- Les techniques de fidélisation client.
- L'utilisation analytique du CRM (base de données, datamining et data-warehouse)

Analyser une stratégie multi-canal

- L'intégration des composantes technologiques liées aux centres d'appels et au multimédia
- Le management d'une plate forme commerciale

L'utilisation opérationnelle du CRM (l'optimisation des canaux d'interactions client)

Gérer les outils liés aux technologies avancées

- Les outils du CRM et les logiciels actuels.
- Les outils de gestion de la téléphonie et des e-mails.

Maîtriser les enjeux de l'Internet et du commerce électronique

- Présentation de l'Internet et de ses enjeux.
- L'impact du canal Internet sur la relation avec le consommateur.
- La distribution et le commerce électronique
- La communication sur l'Internet.

Comprendre le fonctionnement d'un site marchand

- L'organisation, le fonctionnement et la création d'un site web.
- La politique commerciale des sites marchands.
- Connaître les pratiques marketing sur l'Internet
- La veille technologique et commerciale
- Le marketing sur l'Internet (One To One, marketing direct, CRM etc.)

INFORMATIONS PRATIQUES

Centre(s) d'enseignement

Grand Est

Contact

EPN15 Stratégies - ICSV
37.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris
Tel :01 58 80 86 55
Zahra ADJLOUT

Code Stage : CSV002

Equivalence UE

Initiation à la gestion de la relation client (CRM)