

SMART PME 12 CRM : 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT

Contenu pédagogique

Depuis l'arrivée du mail, des mobiles, le client est en contact direct avec les différents services de l'entreprise, les échanges et les canaux se sont multipliés et il est de plus en plus difficile d'avoir une vision 360° des relations internes/externes.

De plus, la connaissance client est essentielle afin de mieux cibler ses actions de e-marketing afin d'être efficace et d'apporter la meilleure information ou offre à l'instant « t » auprès de son client ou prospect. Les projets de gestion de la relation client (en anglais Consumer Relationship Management : CRM) qui correspondent à ces objectifs sont de plus en plus présents dans les organisations.

Ces projets transversaux sont complexes et demandent de connaître la méthodologie de mise en œuvre. L'objectif de cette formation est de donner les éléments nécessaires pour maîtriser les différentes étapes du projet et d'intégrer les facteurs clés de succès. Toutes les étapes seront abordées de la définition de son besoin, en passant par la rédaction d'un cahier des charges, et d'identification des solutions disponibles.

▼ OBJECTIF

À l'issue de la formation «CRM : 3 lettres pour simplifier sa relation client», les participants doivent être en capacité de : Appréhender l'intérêt d'un outil numérique pour piloter ses activités commerciales ; Identifier et décrypter les soluti...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les activités autour de la relation client de l'entreprise : Personnel de direction salarié ; Personnel d'...

▼ PRÉREQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Démonstration de nouveaux usages
 Démonstration d'un ou deux logiciels de gestion de la relation client
 Open source ou propriétaire
 Hébergé localement ou dans le cloud Memento Rappel des grands concepts abordés en formation

▼ DURÉE