



CRM : OPTIMISER SA GESTION DE LA RELATION CLIENTS

www.my-bt.fr

My
BT
BUSINESS TRAINING



CRM : OPTIMISER SA GESTION DE LA RELATION CLIENTS

RÉSUMÉ

La formation "CRM : Optimiser sa gestion de la relation clients" vise à améliorer la manière dont une entreprise interagit avec ses clients.

Elle offre aux participants les outils et les connaissances nécessaires pour développer des stratégies efficaces visant à mieux comprendre, gérer et fidéliser leur clientèle.

Cette formation met l'accent sur l'utilisation de logiciels et de techniques spécifiques pour centraliser les informations clients, personnaliser les interactions et optimiser les processus de vente et de service.

En résumé, elle permet d'augmenter l'efficacité opérationnelle, d'optimiser la satisfaction client et de renforcer la compétitivité de l'entreprise sur le marché.

ORGANISATION GÉNÉRALE

- Durée : **14 h** sur **2** jours.
- Mode : **Présentiel ou distanciel**.
- Prérequis : **Aucun**.
- Modalités d'accès : **Inscription simple**
- Public : Toute personne impliquée dans la gestion et le **développement de la relation client** au sein de l'organisation. Le public concerné par cette formation en entreprise inclut généralement les professionnels travaillant dans les **domaines du marketing, des ventes, du service client, de la gestion de projet** ou encore de la **direction générale**.
- Pour les personnes en situation de handicap (PSH), des mesures d'accompagnement spécifiques peuvent être mises en place afin de faciliter leur accès et leur progression.
- Délai d'entrée en formation : **sous 30 jours**
- Tarif en INTRA : **2100€**



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondements et l'importance stratégique du CRM dans une entreprise.
- Identifier et analyser les besoins et attentes des clients pour mieux adapter les stratégies CRM.
- Maîtriser l'utilisation des outils et technologies CRM pour une gestion efficace de la relation client.
- Développer des compétences en communication et en interaction avec les clients pour améliorer la satisfaction et la fidélisation.
- Être capable de mettre en oeuvre avec succès une stratégie CRM adaptée aux besoins spécifiques de l'entreprise.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cette formation est conçue dans une logique progressive et mixe enseignements théoriques, tests, cas pratiques et simulations.
- La mesure et le contrôle de l'efficacité des actions au sein de l'entreprise étant aujourd'hui de rigueur, les enseignements de cette formation sont fortement orientés performance et résultats.
- Remise de documents pédagogiques.
- Jeux de rôle.
- Bilan, évaluation et préconisations.



RÉSULTATS ATTENDUS

- Être capable de centraliser et d'organiser les données clients de manière efficace.
- Être capable de personnaliser les interactions et les communications avec les clients.
- Être capable d'améliorer la gestion des opportunités commerciales.
- Être capable de mettre en place des stratégies de fidélisation client.
- Être capable d'optimiser les processus de vente et de service client.
- Être capable de mesurer et d'analyser les performances liées à la relation client.





CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION AU CRM

- Présentation générale du CRM
- Importance de la gestion de la relation client
- Historique et évolution du CRM
- Objectifs et bénéfices du CRM pour une entreprise

COMPRÉHENSION DES BESOINS CLIENTS

- Analyse des besoins et attentes des clients
- Techniques de collecte de données client
- Segmentation et profilage client
- Cas pratiques et exercices de compréhension des besoins

OUTILS ET TECHNOLOGIES CRM

- Présentation des différents logiciels et plateformes CRM
- Fonctionnalités et avantages des outils CRM populaires
- Sélection et mise en place d'un système CRM adapté aux besoins de l'entreprise
- Démonstrations et manipulations d'outils CRM

STRATÉGIES DE COMMUNICATION ET D'INTERACTION CLIENT

- Élaboration d'une stratégie de communication client
- Canaux de communication et leur utilisation efficace (e-mails, réseaux sociaux, téléphone, etc.)
- Gestion des retours clients et résolution des problèmes
- Création de scénarios de gestion des interactions clients

GESTION DE LA RELATION CLIENT ET FIDÉLISATION

- Techniques de fidélisation client
- Mesure de la satisfaction client et feedback
- Programme de fidélité et récompenses
- Études de cas sur la fidélisation réussie

ANALYSES ET MESURES DE PERFORMANCES CRM

- Indicateurs clés de performance (KPIs) en CRM
- Analyse des données clients pour une prise de décision efficace
- Rapports et outils d'analyse CRM
- Interprétation des résultats et ajustements stratégiques

MISE EN OEUVRE ET BONNES PRATIQUES

- Étapes pour une implémentation réussie du CRM dans une entreprise
- Bonnes pratiques en matière de gestion de la relation client
- Étude de cas sur des réussites et des échecs en CRM
- Évaluation des compétences acquises et conclusion de la formation

Ces modules de formation sont dispensés à travers une combinaison de présentations interactives, d'études de cas, d'exercices pratiques et d'échanges. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences, à poser des questions pour favoriser un apprentissage collaboratif.

En amont de la formation - 2h de cadrage formation pris en charge par My BT:

- Détection des besoins clients
- • Test de positionnement
- Définition des compétences à développer
- Définition du programme de formation

En aval de la formation My BT est en charge de :

- Vérifier si la formation a répondu aux attentes du client,
- Envoi de l'attestation de formation et de la certification.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Evaluation théorique pendant la formation.
- Evaluation pratique en fin de formation.
- Fiche individuelle de suivi avec les axes d'amélioration.

VALIDATION DES ACQUIS

Attestation individuelle fournie à l'issue de l'action de formation.





Où nous
trouver ?

**Site de
Marseille**

25 BD Edouard Herriot
13008 Marseille
marseille@my-bt.fr

**Site de
Aix-en-Provence**

75 rue Marcellin Berthelot
13290 Aix-en-Provence
aix@my-bt.fr

**Site de
Toulon**

rue Laurent Schwartz
83160 La Valette du Var
toulon@my-bt.fr

**Site de
Fréjus**

142 impasse Kipling
83600 Fréjus
fréjus@my-bt.fr

Contact

Pour nous joindre directement, un seul numéro :

04 84 326 326*

*appel non surtaxé

My BT - My Business Training, une marque du GROUPE My Ambition



Enregistrée sous les numéros 931 316 717 13 – 931 316 716 13 – 931 316 283 13 – 931 317 812 13

Ces enregistrements ne valent pas agrément de l'Etat.