****

**FORMATION EN GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC/CRM)**

La relation client est au cœur de la stratégie commerciale d’une entreprise. Dans cette formation gestion de la relation client, vous allez approfondir toutes les techniques et les outils permettant d’identifier vos leads, les analyser puis les fidéliser, une fois devenus vos clients.

En effet, l’enjeu de la relation client pousse aujourd’hui les entreprises à s’assurer d’avoir un suivi personnalisé pour pouvoir répondre au mieux aux attentes et aux besoins de leurs clients. Cette formation vous permettra ainsi d’augmenter la satisfaction de vos clients, le ROI de votre entreprise et d’optimiser l’organisation en interne.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

À l’issue de cette formation, les participants seront capables de :

* Comprendre les enjeux de la Gestion de la Relation Client (Customer Relationship Management)
* Maîtriser les concepts de base
* Maîtriser les techniques opérationnelles
* Formaliser les modes opératoires et les processus clients

1. ***PROGRAMME DE FORMATION***

***Module 1 : Gestion de la relation client ou comment placer le client au cœur du système***

* Considérer le client comme un véritable « actif » de l'entreprise
* Développer une vision client transversale à tous les services
* Élaborer une stratégie orientée client
* Analyser et améliorer les processus client (logigramme et blue print)
* Développer et partager la connaissance sur les clients
* Techniques élémentaires : datamining, RFM, baromètres'
* Identifier et renforcer tous les points de « contact client » de l'entreprise

***Module 2 : Savoir comment intégrer la technologie dans la gestion de la relation client***

* L'importance des Bases de Données
* Développer une stratégie multicanal entrante et sortante : téléphone, email, courrier, fax ?
* Construire son datawarehouse
* Utiliser le datamining et les techniques statistiques adaptées
* Profiler ses clients sans oublier de les respecter : intégrer le « permission marketing »
* Les outils permettant de développer le « self-care » ?

***Module 3 : Réussir son projet de gestion de la relation client***

* Intégrer la transversalité du client dans l'entreprise
* Faire le bilan des ressources et compétences nécessaires
* Internaliser ou externaliser : intérêt et limites
* Constituer une équipe projet adéquate impliquant les différents acteurs et dirigeants
* Faire appel à des prestataires extérieurs : panorama et intérêt
* Intégrer la GRC dans les profils et définitions de poste des « personnels en contact »
* Informer et former en permanence ses collaborateurs
* Recruter (si besoin)
* L'importance de la dimension humaine dans les relations
* Gérer les réclamations et les situations difficiles

1. ***PUBLIC CIBLE & PREREQUIS***

***Prérequis***

Il est recommandé de connaître les fondamentaux du marketing pour suivre la formation gestion de la relation client GRC CRM

***Public Cible***Responsables marketing, commerciaux, informatique

Chef de projet "relation client"

1. ***METHODES PEDAGOGIQUES***

* Apports théoriques et pratiques
* Réflexions de groupe guidées par l'animateur
* Tests et autodiagnostics
* Études de cas
* Support de cours formation gestion de la relation client GRC/CRM
* Auto évaluation préalable en amont de la formation
* Évaluation des acquis en fin de formation

1. ***FORMAT, DUREE, ET COUT DE LA FORMATION***

**Durée** : 2 jours (03 heures par séance)

**Format** : En présentiel ou à distance ou en formule alternée.

**Prix :** 10000 FCFA / personne

1. ***FORMATION SUR MESURE***

Pour les entreprises et les particuliers nous vous proposons des formations sur-mesure adapté à vos besoins, vos objectifs et qui répond à vos attentes et au niveau des participants.

***Comment procéder ?*** Il vous suffit de nous faire part de vos besoins en remplissant un formulaire de renseignement :

* Disponible dans notre centre
* Accessible en ligne via ce lien **:** [**exprimer votre besoin**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)

**PROCHAINE SESSION :**

**Date : 05 MARS 2025**

**Lieu : Bonamoussadi face hôtel saint James**

[**s’inscrire**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)**.**

****Pour plus d’informations et pour s’inscrire, contactez-nous dès maintenant ou cliquer sur

