

Programme Formation

« Comment mettre en place une stratégie de Relation Clients efficace à l'ère d'Internet »

Un client vous coûtera toujours moins cher en marketing et aura toujours plus de valeur qu'un prospect. Internet crée de nouvelles exigences, comprenez-les pour vous y adapter et trouver un nouveau souffle pour votre entreprise.

Objectifs :

- Connaître les enjeux de la Relation client à l'ère d'Internet
- Comprendre les règles de mise en place d'une stratégie de Relation client efficace
- Panorama des solutions existantes pour la petite structure

Public et niveau de connaissances préalables requis :

- Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant mettre en œuvre ou optimiser une stratégie de Relation pérenne avec ses clients : responsable ou créateur d'entreprise, responsable marketing, responsable commercial, web-marketeur, salarié, etc...
- Aucune connaissance spécifique du digital n'est nécessaire mais l'utilisation d'internet facilitera la compréhension.

Formation détaillée :

Quel est l'enjeu de la Relation client pour votre entreprise ?

- Valeur d'un prospect vs valeur d'un client
- Définition de la Relation Client
- Bilan de la relation client dans votre entreprise
- Quel impact sur votre organisation ?

L'évolution du comportement du consommateur connecté

- Médias sociaux et innovation technologique
- Déconnexion entre les entreprises et les consommateurs
- Nécessité de modifier son approche de la relation client

Les règles pour une relation client optimisée

- Ecouter le client
- Avoir des valeurs partagées
- Parler d'une voix et retrouver du sens
- Rechercher l'engagement
- Les indicateurs et le pilotage

Les moyens

- L'objectif, le message et le ciblage
- CRM
- L'organisation interne
- E-mailing ciblés et Marketing automation
- La présence sur les réseaux
- Une entreprise sociale créée pour la nouvelle ère relationnelle

Moyens pédagogiques utilisés :

- La formation est basée sur une partie théorique (support Power Point) et des exercices pratiques pour mise en œuvre des recommandations théoriques
- Un support de cours sous forme de livret de recommandations de pratiques ainsi que la présentation Powerpoint sera remis à chaque participant à l'issue de la formation par mail.

Nombre de participants :

10 participants maximum

Suivi de la bonne exécution de la formation :

- Chaque participant signera une feuille de présence par ½ journée de présence et remplira un questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Durée et lieu de la formation :

- La Réserve – Saint Jean de Luz

Dates sessions : mardi 13 octobre, mardi 1^{er} décembre,

Coût de la formation :

402 € HT la journée .

Déjeuner sur place inclus.

Les frais pédagogiques peuvent être pris en charge par l'OPCA.

Ces frais sont des charges déductibles. Les chefs d'entreprises ou indépendants peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt formation du chef d'entreprise à hauteur de 381€/an (2015).

Formatrice :

Marie Jouet est consultante auprès de petites et très petites entreprises, Intervenante en marketing et gestion de projet d'étudiants de niveau Bac+3 et Bac+5.

De formation initiale commerciale et marketing – option Marketing des Services à Sup de Co Toulouse (Promo 1990), elle complète sa formation supérieure par un MBA Marketing Digital au MBA-MCI de l'institut Léonard de Vinci (Paris – La Défense) en 2014 qu'elle finalise par une mention Très bien (18/20) à sa thèse professionnelle.

Pendant 15 ans, responsable marketing puis responsable commerciale régionale dans une grande entreprise nationale (EDF puis Gaz de France), elle démissionne pour créer son entreprise de conciergerie d'entreprise entre 2007 et 2012.

Formée également à la méthode Lean-Startup, elle conseille, accompagne et forme des entreprises dans le développement de leur stratégie marketing et digitale.