

Marketing relationnel, CRM, e-CRM

-Référence: **MR-179**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Utiliser une approche stratégique du CRM pour améliorer l'utilisation pratique de l'outil CRM
-
- Apprendre les méthodes et les démarches pour segmenter les actions de marketing relationnel
-
- Concevoir des scénarios de marketing automatisé pour chaque étape importante du parcours client
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsable marketing, marketing client et marketing relationnel.
- Chef de produit, chef de marché, manager commercial.

PRÉREQUIS :

- Il n'y a pas de prérequis nécessaires.

Programme

- **Identifier le parcours client**
 - L'approche "customer centrics" : analyse et connaissance 360° du client.
 - Déterminer la valeur client.
 - Repérer les critères liés à la loyauté client.
- **Bâtir un marketing relationnel multicanal**
 - Segmenter ses clients tout au long de leur parcours.
 - Les segmentations, typologies et comportements.
 - La matrice décisionnelle RADAR : repérer les cibles et définir des actions.
- **Miser sur les Bases de données et sur le CRM**
 - Tirer parti de la data client à l'heure du RGPD et du "no cooky".
 - Poser les enjeux du CRM.

- Une vision unique du client, quelles données exploiter ?
- Les différents modules des outils CRM.
- **Automatiser ses campagnes pour développer de la valeur**
 - Le marketing automation en complément de l'outil CRM pour :
 - générer du contenu,
 - répondre aux attentes client,
 - scénariser l'envoi d'emails/sms et créer des workflows aux moments clés du parcours client.
 - Distiller et diffuser des contenus à valeur tout au long du parcours client.
 - Automatiser la gestion de ses campagnes pour identifier des leads et développer sa relation client.
 - Élaborer des scénarios d'automatisation de campagne.
- **Renforcer les actions multicanal**
 - Choisir ses media digitaux.
 - Suivre les principaux indicateurs de performance.
 - Bâtir ses tableaux de bord.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc