



« RISK FORMATION »

49 Rue Pothier – 97460 SAINT-PAUL
expertcom974@gmail.com

<http://riskformation.fr/>

Siret : 539 973 347 00039 – APE : 8559A

Mobile : 06 92 73 99 73

DAOF : 98970384297



Programme de formation Marketing et communication Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

- Le public cible :

Chef d'entreprise

- Le nombre de stagiaires par session :

Nombre de participants : 12 maximum

- Les pré-requis nécessaires pour prétendre à suivre la formation :

Lire, parler et comprendre le français.

- L'organisation et les modalités de déroulement de la formation (intersession notamment):

L'organisation est sur deux journées.

- La durée de la formation :

Durée : 14 Heures

- Les objectifs de la formation :

-Connaître les fondamentaux du marketing

-Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

-Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

- Les contenus indicatifs :

Fondamentaux du marketing

-Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)

- Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre
- Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés

-Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)

- Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
- Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
- Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services

-Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)

- Structure type d'un plan marketing
- Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

-Fichier clients/prospects : Intérêt

-Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client

-Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial

-Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

- Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation
- Récouter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- Acheter ou louer des fichiers : routeurs

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

- L'importance de faire vivre sa base de données
- L'entretien et le nettoyage de sa base
- Dédoublonnage et déduplication
- Les clés d'enrichissement de la base de données

Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché

- Les modalités d'animation et moyens d'encadrement de la formation ;

En salle de séminaire, avec un formateur, utilisation de paper board, vidéo projection et support de cours.