

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Acquérir les concepts du CRM, et appréhender leur portée et leur intérêt
Acquérir les bases nécessaires à la réussite du déploiement de son projet CRM pour pouvoir en tirer les bénéfices attendus

Pré-requis

Toute personne souhaitant s'approprier les concepts du CRM
Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Définition du CRM
Démarche organisationnelle
Identifier le potentiel d'activité et de rentabilité
Connaître les différents canaux de contacts
Instaurer une relation durable
Développer le CA et la rentabilité
2. Objectifs du CRM
Développer un meilleur service clients
Accroître la fidélité des clients
Accroître la compétitivité
Accroître la productivité et réduire les coûts
3. Etapes du CRM
Identifier les informations actuelles
Segmenter les informations
Adapter sa stratégie
Communiquer
Evaluer
4. Outils technologiques du CRM