

## CRM : 3 LETTRES POUR SIMPLIFIER SA RELATION CLIENT

**Objectifs pédagogiques :**

À l'issue de la formation «CRM : 3 lettres pour simplifier sa relation client», les participants doivent être en capacité de :  
appréhender l'intérêt d'un outil numérique pour piloter ses activités commerciales ; identifier et décrypter les solutions disponibles sur le marché ; gérer les différentes étapes de mise en œuvre d'un CRM ; impliquer les collaborateurs dans l'utilisation du CRM.

**Public concerné :**

Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME, et plus spécifiquement aux acteurs en capacité à optimiser les activités autour de la relation client de l'entreprise : personnel de direction salarié ; personnel d'encadrement (responsable projet...) ; personnel des fonctions commerciales et de communication.

**Prérequis :**

Utilisation des technologies numériques au quotidien

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Memento Rappel des grands concepts abordés en formation ; présentation magistrale et travaux dirigés à partir du contexte des participants

**Méthodes d'évaluation :**

Bilan de stage écrit en fin de formation rempli par le stagiaire.  
Mises en situation (Cas pratiques)

**Sanction de la formation :**

Attestation de fin de formation

**Dates et Lieux :**

CCI Formation Montpellier – 19/11/2018  
CCI Formation Perpignan – 1 /2018  
CCI Formation Ariège IFCAP – 22/10/2018

**Durée :** 1 jour – 7 heures

**Horaire :** 9H00-12H30 / 14H00-17H30

**Prix :**

**Non adhérent Agefos :** 280 € Net / stagiaire

**Adhérent Agefos :** 266 € Net / stagiaire

**Participants :** Ouverture confirmée dès lors qu'un minimum de 4 salariés sont inscrits venant de différentes entreprises

**PROGRAMME :**

- I- Définitions et concepts de la relation client
- II- Les solutions sur le marché
- III- Les stratégies de la relation client

**Programme détaillé**

**Définitions et concepts de la relation client**

Le client au cœur de la relation, la culture client un préalable nécessaire  
Le client élément clé d'une démarche marketing  
La fidélisation règles et pratiques

**Les solutions sur le marché**

Inventaire des solutions payantes et gratuites  
Analyse des forces et faiblesses  
Recherche d'une solution adaptée à partir de contextes différents

**Les stratégies de la relation client**

Les tendances de la relation client sur le marché  
Analyse des opportunités et des menaces  
Les étapes opérationnelles pour être efficace

Hérault : Montpellier - 04 99 51 35 00 - <a href="mailto:accueil.montpellier@sudformation.cci.fr">accueil.montpellier@sudformation.cci.fr</a>
Ariège : Foix IFCAP - 05 61 02 03 43 - <a href="mailto:m.huault@ariege.cci.fr">m.huault@ariege.cci.fr</a>
Pyrénées orientales : Perpignan - 04 68 56 42 22 - <a href="mailto:perpignan@sudformation.cci.fr">perpignan@sudformation.cci.fr</a>