

Référence	<b>5-CL-CRM</b>
Durée	<b>2 jours (14 heures)</b>
Éligible CPF	<b>NON</b>
Mise à jour	<b>27/11/2023</b>

## Réussir son CRM - Gérer efficacement sa relation client



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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



### PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant s'approprier les concepts du CRM



### PREREQUIS

Pas de pré-requis spécifique



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés  
(délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

Aucune

# Réussir son CRM - Gérer efficacement sa relation client

## DEFINITION 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

## OBJECTIFS DU CRM

- Développer un meilleur service clients
- Accroître la fidélité des clients
- Accroître la compétitivité
- Accroître la productivité et réduire les coûts

## ETAPES DU CRM

- Identifier les informations actuelles
- Segmenter les informations
- Adapter sa stratégie
- Communiquer
- Evaluer

## OUTILS TECHNOLOGIQUES DU CRM