

Réussir un projet CRM

Objectifs :

La fidélisation des clients acquis et la conquête de nouveaux clients sont aujourd'hui reconnues par les entreprises comme des facteurs déterminants de réussite. Ce séminaire propose une démarche opérationnelle pour mener à bien et dans les meilleures conditions la mise en place d'une solution de gestion de la relation client.

Programme :

Introduction au CRM

Les nouveaux enjeux du CRM

Le projet CRM

L'initialisation d'un projet CRM

La définition des besoins

Mise en place de la solution

Acteurs et organisation

La gestion d'une solution CRM en place

Conduite du changement

Les données du CRM : collecte et valorisation

L'offre du marché et son positionnement

CRM et technologies

Code : A177

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

Nous vous proposons ce programme en formation sur mesure.

Nous sommes à votre disposition pour vous présenter notre programme détaillé et les modalités de cette formation.

Public concerné :

Direction générale, direction informatique, direction marketing et commerciale, et la direction du service client, chef de projet, maître d'ouvrage ...

Intervenants :

Spécialiste en management de projet CRM

Pré-requis :

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.
Exercices individuels et collectifs.
Retour d'expériences.
Echanges.
Mises en situation.
Entraînements.
Etudes de cas.