



Les fondamentaux de la relation client

Faire le point sur votre orientation client et identifier les opportunités futures

Si la prise de pouvoir grandissante des clients au sein des entreprises est souvent vécue comme une contrainte, la mise en œuvre d'une organisation et le déploiement de stratégies orientées clients constituent de réelles opportunités de développement commercial rapide et profitable.

Cette formation vous permettra d'analyser votre orientation client, vos points forts et vos points faibles et d'identifier votre plan de marche pour intégrer cet enjeu stratégique dans vos plans d'action opérationnels et ainsi saisir de nouvelles opportunités commerciales.

Pour qui ?

Cette formation s'adresse aux membres du comité de direction, chefs d'entreprise...

Objectifs

- Développer une vision globale des enjeux de la relation client,
- Adapter son organisation pour mieux prendre en compte la relation client,
- Acquérir des méthodes d'analyse de son portefeuille client,

- Cerner les étapes clé d'une mise en œuvre opérationnelle.

Programme

La GRC (Gestion de la Relation Client) entre concept et réalité

- Les définitions,
- Les retours sur expériences.

La GRH comme stratégie d'adaptation aux contraintes environnementales

- Le bouleversement des processus d'achat chez le client,
- Le développement des offres « multicanal ».

La GRC, une opportunité pour développer sa performance

- De la transaction à la relation,
- La gestion du cycle client.

La GRC dans l'organisation de l'entreprise

- Qui porte la parole du client ?
- Qui gère la satisfaction client ?
- Missions des équipes marketing et vente.

Les différentes stratégies relationnelles

- Détermination de la valeur client passée,
- Estimation de la valeur client future,
- La matrice des stratégies relationnelles.

Le diagnostic de maturité en Gestion de la Relation Client

- Les 30 questions.

Les 6 étapes clés de la Relation Client

- Organiser,
- Segmenter,
- Interagir,
- Collecter,
- Alimenter,
- Mesurer.

Etudes de cas et mises en situation

Les + de cette formation

- +Grands principes par illustrations des différents secteurs d'activité,
- +Diagnostic de la maturité CRM,
- +Mises en situations concrètes en fonction de votre périmètre de décision.

1 jour - 7 heures

440 € HT par participant

Nous contacter

02 53 35 51 00

info@lgpconseil.com

WWW.LGPconseil.COM