



La gestion de la relation client multicanal 360°

Prospecter puis construire une relation profitable dans le temps avec ses clients nécessitent d'envisager une approche globale intégrant l'ensemble des canaux à la disposition des entreprises.

Déployer une stratégie « 360° » conduit à élaborer les campagnes relationnelles avec rigueur, cohérence, convergence et synchronisation.

Si le pilotage des différents canaux et en premier lieu celui de la force de vente nécessite de nouveaux outils, l'orchestration et le déploiement auprès des clients d'une histoire relationnelle multicanal implique en premier lieu une réelle volonté stratégique et beaucoup de rigueur organisationnelle.

Ce programme vous permettra d'appréhender la notion de cloud marketing en identifiant et caractérisant les différents canaux mis à la disposition des décideurs d'entreprises, d'identifier et de sectionner les canaux les mieux à même de répondre à vos problématique dans une stratégie d'allocation des ressources optimales et de construire d'une histoire relationnelle multicanal efficace et rentable.

Pour qui ?

Cette formation s'adresse aux managers, directions opérationnelles, chefs de projet...

Objectifs

- Découvrir le storytelling et les ambitions de la relation client,
- Appréhender les différents canaux de communication envisageables,
- Acquérir une méthodologie rigoureuse pour une mise en œuvre opérationnelle.

Programme

Les définitions et les ambitions de la relation client

- La relation client, contrainte ou opportunité,
- Le storytelling et le marketing relationnel.

Les différents canaux au service de la stratégie relationnelle

- Les canaux,
- Leur cohérence,
- Leur convergence,
- Leur synchronisation.

Retours sur expériences

- Exemples en BtoC et en BtoB,
- Les facteurs clés du succès.

Les + de cette formation

- + Exposés,
- + Exercices pratiques, études de cas, jeux de rôle,
- + Support de cours est remis à chaque stagiaire.

1 jour - 7 heures
440 € HT par participants

Nous contacter
02 53 35 51 00

info@lgpconseil.com

WWW.LGPconseil.COM