



# Entre cloud marketing et vision 360° du client

Les concepts de la relation client à maîtriser

L'orientation client de l'entreprise, l'organisation de celle-ci et l'orchestration des stratégies relationnelles constituent des axes forts de communication internes et externes pour les décideurs. Mais quelles définitions précises doit-on en retenir ? Quelles ambitions avoir ? Quelles conséquences en attendre ? Et pour quels investissements ?

Ces interrogations sont tout autant légitimes et il est nécessaire de pouvoir y répondre précisément de façon à mener à bien une (r)évolution qui, non seulement engendrera des modifications de comportement chez l'ensemble des salariés : du commercial à la standardiste, mais vous permettra de construire un nouveau modèle économique.

Cette formation vous permettra d'appréhender, dans le cadre d'un « overview » synthétique l'ensemble des paramètres d'une orientation client. Vous pourrez y confronter votre approche, déceler vos points forts et travailler à améliorer vos points faibles.

## Pour qui ?

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

## Objectifs

- Présenter la relation client et ses ambitions,
- S'approprier le discours et les stratégies de la relation client,
- Acquérir une méthodologie rigoureuse pour une mise en œuvre opérationnelle,
- Partager les facteurs clés de succès.

## Programme

### Les définitions et les ambitions de la relation client

- Le CRM et la GRC, entre concept et réalité,
- Le marketing relationnel,
- Le multicanal,
- Autres notions diverses et variées.

### La relation client, de la théorie à la pratique : stratégies et tactiques

- Le marché du CRM et le projet CRM,
- La matrice des stratégies relationnelles.

### Les 6 étapes clés de la relation client

- Méthodologie,
- Illustrations pratiques.

### Les facteurs clés de succès

- Les retours d'expériences en BtoC,
- Les retours d'expériences en BtoB

## 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 participant**

Nous contacter

**02 53 35 51 00**

info@lgpconseil.com

**WWW.LGPconseil.COM**