

# **Les clés pour réussir son marketing relationnel**

La gestion de la relation client nécessite le développement de nouvelles stratégies et de nouvelles compétences. Il s'agit de construire une approche commerciale basée sur la relation et non plus la simple transaction. Pour cela l'entreprise doit revisiter ces données et développer une stratégie multi-canal cohérente et coordonnée.

Cette nouvelle approche nécessite de la méthode et une grande rigueur, à la fois analytique et opérationnelle. Ce programme vous permettra d'intégrer les enjeux d'une démarche client en six étapes clés.

L'objectif de ce module opérationnel consiste à découvrir et mettre en œuvre les différentes étapes de cet enjeu stratégique dans vos plans d'actions opérationnels et ainsi saisir de nouvelles opportunités commerciales.

## **Pour qui ?**

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

## **Objectifs**

- Construire et analyser une matrice relationnelle,
- Découvrir les 6 clés du marketing relationnel,
- Elaborer un plan d'actions relationnelles.

## **Programme**

### **Présentation des enjeux de la GRC**

### **Construction de la matrice relationnelle**

- Détermination de la valeur client passée,
- Estimation de la valeur client future.

### **Les 6 clés du marketing relationnel**

- Aspects et processus analytiques,
- Organiser,
- Segmenter,
- Aspects et processus opérationnels,
- Interagir,
- Collecter,
- Alimenter,
- Mesurer.

### **Le plan d'actions relationnelles**

- Choix de la cible,
- Elaboration de l'histoire relationnelle,

- Planification et orchestration des actions relationnelles.

## **Mises en situation et cas pratiques**

## **Les + de cette formation**

- +Nombreux exercices,
- +Conseils personnalisés,

**4 jours - 28 heures**  
**1240 € HT par participant**

**Nous contacter**  
**02 53 35 51 00**  
info@lgpconseil.com  
**WWW.LGPCONSEIL.COM**