



# Les enjeux stratégiques 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.

Nous vous proposons pour cela une présentation des grands principes au travers d'illustrations dans divers secteurs industriels complétés par des mises en situation concrètes dans votre périmètre de décision. Ce programme 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 à tous membres du comité de direction.

## 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 clés d'une mise en œuvre opérationnelle.

## Programme

### La GRH comme 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 GRH, une opportunité pour développer sa performance

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

### La GRH dans l'organisation de l'entreprise

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

### Le diagnostic de maturité

- 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

- + Approche illustrée,
- + Présentation interactive,
- + Exercices pratiques,
- + Mises en situation,
- + Conseils personnalisés.

**2 jours - 14 heures**

**720 € HT par participant**

**Nous contacter**

**02 53 35 51 00**

info@lgpconseil.com

**WWW.LGPconseil.COM**