

# Bâtir sa relation client par une stratégie marketing efficace

INTER / INTRA ENTREPRISE


**DÉVELOPPEMENT  
COMMERCIAL**

## OBJECTIFS

- o Bases du marketing Relationnel
- o Comprendre le Comportement du Client
- o Élaboration d'une Stratégie Marketing
- o Mise en Œuvre de la Stratégie Marketing
- o Outils et Techniques pour Optimiser la Relation Client
- o Fidélisation et Engagement Client
- o Mesure et Analyse de la Performance

## CONTENU

- § Définition et importance du marketing relationnel
- § Segmentation et ciblage
- § Analyse des besoins et des attentes des clients
- § Parcours client et points de contact
- § Définir les objectifs marketing
- § Objectifs SMART
- § Création de valeur pour le client
- § Stratégie de contenu
- § Création et gestion de contenu pertinent et engageant
- § Choix des canaux de communication
- § Canaux traditionnels et digitaux (email, réseaux sociaux, etc.)
- § Planification et calendrier marketing
- § Élaboration d'un calendrier marketing et plan d'action détaillé
- § Budget et allocation des ressources
- § Estimation des coûts et allocation des ressources
- § Utilisation des outils CRM
- § Personnalisation de l'expérience client
- § Programmes de fidélité
- § KPI et métriques de performance
- § Analyse des données clients
- § Retour sur investissement (ROI)



14H

5  
miniAccessibilités  
PSHUn référent  
à votre écoute

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne ayant une mission de vente par téléphone

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

## VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation  
Certification de l'organisme





**DÉVELOPPEMENT  
COMMERCIAL**

**PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports théoriques et pratiques. Échanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.

**Système d'évaluation :**

Échanges, analyse de pratiques, mises en situation

**DATES DES SESSIONS**

A consulter sur notre site internet.

**TARIF À LA DEMANDE**

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

# Bâtir sa relation client par une stratégie marketing efficace



**Facilitez-vous le business !**

LES PETITS FACILITATEURS



BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26

PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com

3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE

[lpf-formation.com](http://lpf-formation.com)

