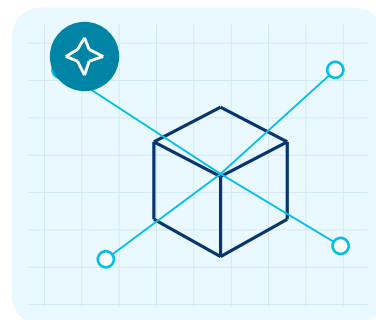


COMMUNICATION

VEN-045

Relation client et CRM : organiser le suivi des clients

Organiser le suivi des clients avec un outil de gestion de la relation client : fiches à jour, historique des échanges, relances planifiées, segmentation et fidélisation.

**DURÉE****7 heures****FORMAT****Visio****TARIF****Sur devis****FINANCEMENT****Étude OPCO****NIVEAU****Selon prérequis**

Validation et reconnaissance

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation. Cette formation ne prépare pas à une certification enregistrée au RNCP ou au répertoire spécifique.



Une formation adaptée à vos besoins

Questionnaire avant la session : offre vendue, cibles, cycle de vente, outils utilisés, difficultés. Les cas et jeux de rôle sont construits sur l'activité réelle des participants.



Délai d'accès

Sous 15 jours selon les disponibilités, après analyse du besoin.



Accessibilité

Les besoins d'aménagement sont étudiés avant la session avec notre référent handicap.



Ce que vous saurez faire à l'issue de la formation



Objectif 01

Structurer les fiches comptes et contacts avec les informations utiles au suivi commercial.



Objectif 02

Enregistrer l'historique des échanges et planifier relances et tâches.



Objectif 03

Segmenter un portefeuille de clients selon des critères simples.



Objectif 04

Concevoir une action de fidélisation ou de réactivation ciblée.



Objectif 05

Appliquer les règles de base sur les données personnelles des clients.



Public visé et prérequis



Pour qui

Commerciaux, assistants commerciaux, chargés de clientèle. Dirigeants de TPE qui équipent leur équipe d'un CRM. Administrations des ventes.



Prérequis

Utiliser un ordinateur et un tableur et suivre des clients.



Déroulement de la formation

Dates, horaires, lieu ou accès à distance sont confirmés dans la convocation. Le livret d'accueil, le règlement et les contacts utiles sont transmis avant la session.

Programme détaillé

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

7 heures · 12 séquences · programme adapté après positionnement



Organiser les informations clients - Rôle d'un CRM dans la relation client



Organiser les informations clients - Comptes, contacts, opportunités



Organiser les informations clients - Champs utiles et inutiles



Organiser les informations clients - Doublons, mise à jour, données personnelles



Suivre et relancer - Historique des échanges



Suivre et relancer - Tâches, relances, rappels



Suivre et relancer - Vues et listes de travail



Suivre et relancer - Routine quotidienne



Segmenter et fidéliser - Segmentation simple

valeur, fréquence, ancienneté



Segmenter et fidéliser - Actions de fidélisation



Segmenter et fidéliser - Réactivation des clients inactifs



Segmenter et fidéliser - Indicateurs de suivi



Méthodes pédagogiques et évaluation



Méthodes pédagogiques

Apports courts et exemples tirés de ventes réelles. Jeux de rôle observés et débriefés. Travail sur l'offre et les clients des participants. Trames et outils remis à chaque participant.



Évaluation des acquis

Pendant : fichier vérifié, planification contrôlée. En fin de formation : plan noté et quiz. Questionnaire de satisfaction à chaud.



Moyens et supports pédagogiques

Un ordinateur par participant. CRM de l'entreprise ou de démonstration. En classe virtuelle : connexion stable, webcam et micro.



Financement

Financement possible par l'entreprise ou son OPCO selon les règles applicables et après accord écrit. Aucune prise en charge n'est garantie avant cet accord.

NOVA ACADEMY - société par actions simplifiée (SAS) - SIRET 993 541 879 00017. Déclaration d'activité n° 76 34 14584 34. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Certification CERT_S0626_0811 délivrée par CEVA Solution, pour les actions de formation. Contact : formation@capsulecom-nova.fr.