

MARKETING ET COMMUNICATION

MODULE 8 : FONDAMENTAUX DU MARKETING, EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS (2J)

Objectifs pédagogiques

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

Programme

Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
 - o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
 - o Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
 - o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
 - o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
 - o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
 - o Structure type d'un plan marketing
 - o Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichier clients/prospects : Intérêt
- Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client
- Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

- Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation
- Récupérer les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- Acheter ou louer des fichiers : routeurs

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

- L'importance de faire vivre sa base de données
- L'entretien et le nettoyage de sa base
- Dédoublement et déduplication
- Les clés d'enrichissement de la base de données

Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché

Durée

2 jours, 7 heures/jour, soit 14 heures de formation
De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

Dates et lieux

Session 2022 : 04 et 11 février

à CCI Dordogne, Pôle Interconsulaire -
Cré@Vallée Nord, 295 Boulevard des Saveurs -
24460 COULOUNIEIX CHAMIERES
Bâtiment aux normes accessibilité en vigueur 

Pré-requis

Aucun

Modalités et délai d'accès : Inscription auprès de la CCI Dordogne via son site ou par téléphone (coordonnées en bas de page). Accès en fonction des places disponibles, des délais de réponses de l'OPCO ou du financement choisi.

Moyens pédagogiques

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques. Mise à disposition d'ordinateurs / Connexion Wifi.

Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard, les supports de formation.

Modalités de certification

Attestation d'assiduité de formation

Evaluation de la formation

Quiz / Contrôle continu
Questionnaire satisfaction