

# CRM ou GRC ?

Cours de gestion de la relation client et fournisseur

Notions de P.G.I et systèmes de la gestion commerciale

Insérez votre nom et prénom ci-dessous :

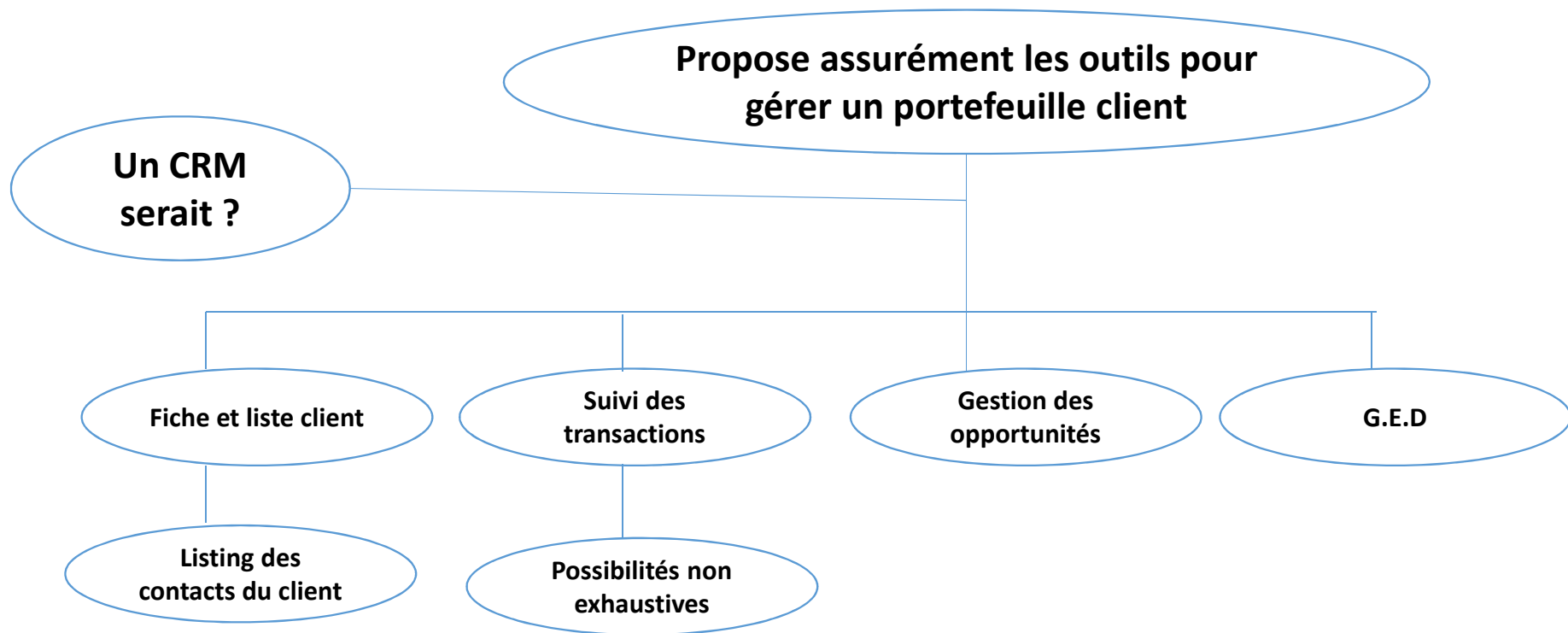
Avis du formateur sur l'assiduité :

# Qu'est-ce qu'un CRM / GRC ?

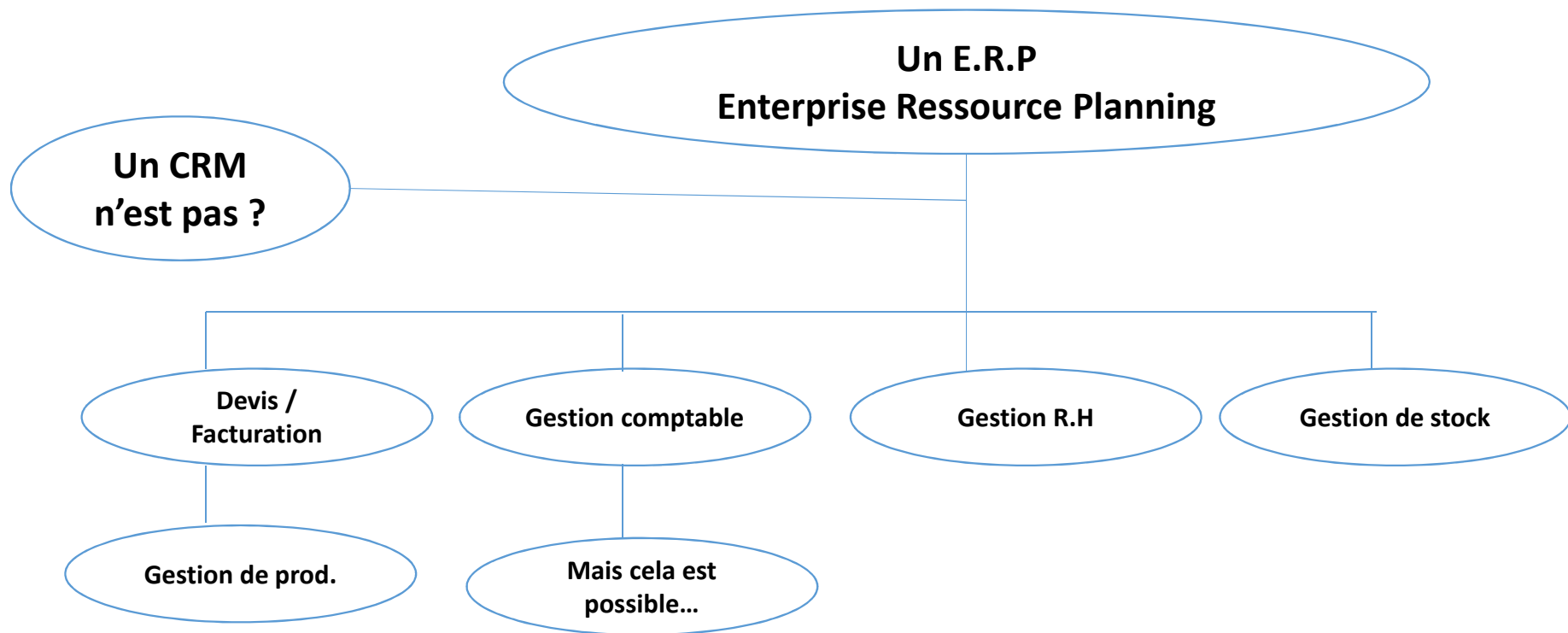
Un CRM pour Customer Relation Management, Gestion Relation Client:

- Peut-être un progiciel !
- Peut-être une démarche d'amélioration du processus de gestion de portefeuille client
- Ou les deux !

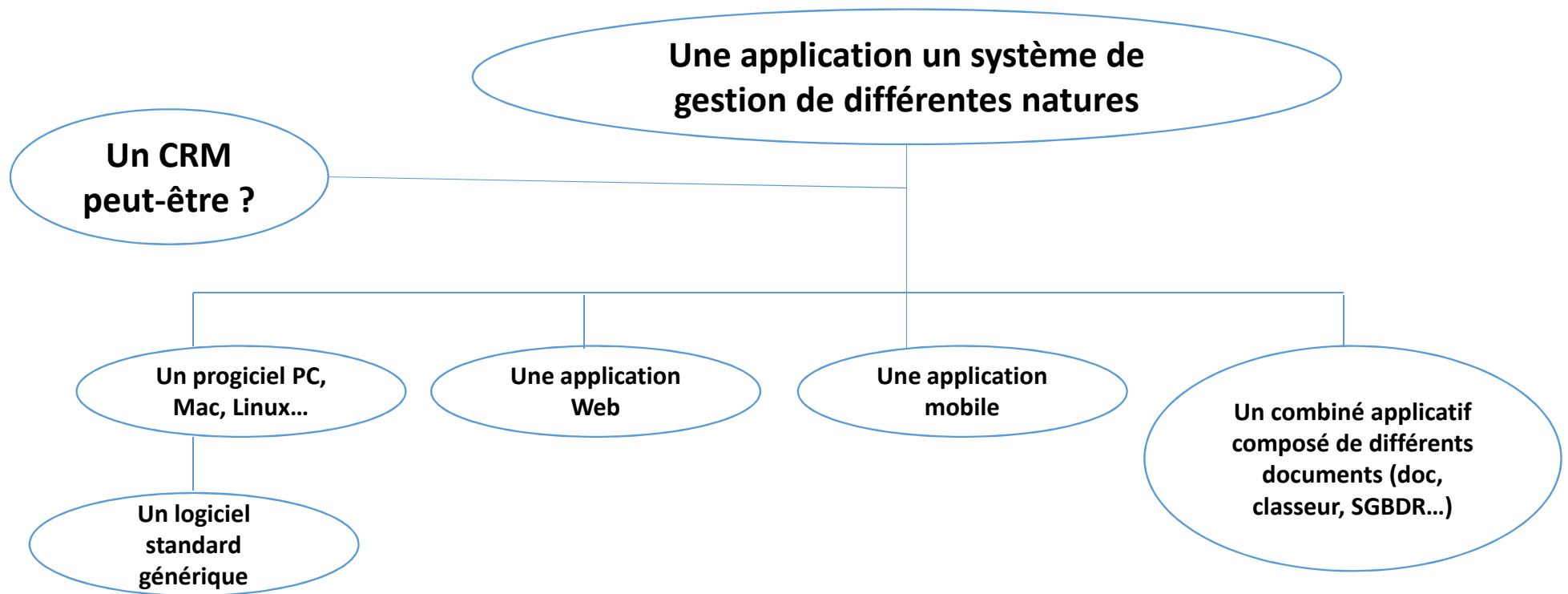
# S'il s'agit d'un progiciel ?



# S'il s'agit d'un progiciel ?



# S'il s'agit d'un progiciel ?



# S'il s'agit d'une démarche stratégique de l'entreprise ?

- En 2004, Gartner Group définit le CRM comme « une stratégie d'entreprise qui, à l'aide des TIC, vise à optimiser la rentabilité de l'organisation et la satisfaction du client, en se focalisant sur des segments de clientèle spécifiques, en favorisant les comportements propres à répondre aux souhaits du client et en appliquant des processus centrés sur le client ».

# Selon vous, que serait une stratégie d'entreprise ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Quelles solutions TIC optimiseraient la GRC ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Que signifie « rentabilité de l'organisation » ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Donner un exemple de segmentation  
technologique :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Donner un exemple concret de segmentation  
par filtrage ou critère :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Comment l'entreprise peut agir pour favoriser le comportement du client ? donner différentes méthodes et procédés :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Que signifie « Appliquer des processus centrés sur le client » selon vous ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Prospection et connaissance du client ?

Cours de gestion de la relation client et fournisseur

Recherche de client et de contact

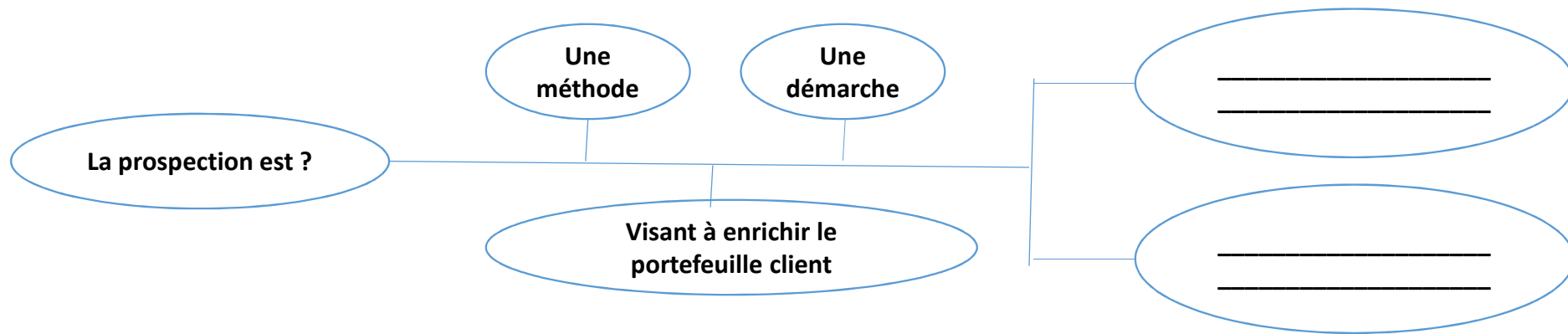
Insérez votre nom et prénom ci-dessous :

Avis du formateur sur l'assiduité :

# Qu'est-ce que la prospection ?

- La prospection est une méthode et / ou démarche visant à enrichir son portefeuille client.
- Dans toute prospection il est nécessaire de définir ses objectifs et de connaître ses futurs interlocuteurs.

# A propos de la prospection, compléter les bulles vides :





# La prospection peut-être une démarche, noter es idées ou procédés de démarches

:

- Sur le terrain


- Téléphonique


- Virtuelle


- Autre....


Selon vous, comment l'entreprise peut-elle s'organiser pour sa prospection ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Définissez la démarche technologique de l'entreprise dans les phases de prospection ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Comment l'entreprise peut-elle envisager d'entretenir les résultats de ses prospections ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Prospection et connaissance du client ?

Cours de gestion de la relation client et fournisseur

Administration des ventes, Entretien le S.I client

Insérez votre nom et prénom ci-dessous :

Avis du formateur sur l'assiduité :

Selon vous, a quel moment peut-on considérer que l'entreprise dispose d'un S.I client ? Citer plusieurs exemples de S.I client :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Comment l'entreprise collecte les informations clients ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Comment l'entreprise peut-elle entretenir son S.I client ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Comment l'entreprise peut-elle repérer les dysfonctionnements dans le S.I client ? Citez un ou plusieurs processus de dysfonctionnement :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

A quel moment faut-il envisager de mettre en place une amélioration du S.I client ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---