

# FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

## Gestion de la Relation-Client

---

### Objectifs de la Formation:

Comprendre les principes de la gestion de la relation-client (GRC).

Développer des compétences pour améliorer l'expérience client.

Apprendre à utiliser des outils pour gérer et fidéliser les clients.

### Public Cible:

Responsables de la relation-client, commerciaux, responsables marketing, gestionnaires de comptes.

### Prérequis:

Connaissances de base en marketing ou en vente.

### Programme de la Formation:

#### 1. Introduction à la Gestion de la Relation-Client (GRC)

Concepts de Base : Comprendre les principes et l'importance de la GRC.

Objectifs de la GRC : Définir les objectifs de la gestion de la relation-client.

#### 2. Segmentation et Ciblage Client

Analyse des Segments de Clients : Techniques pour segmenter les clients et cibler les segments clés.

Personnalisation de l'Offre : Stratégies pour personnaliser l'offre en fonction des segments de clients.

#### 3. Amélioration de l'Expérience Client

Techniques de Satisfaction Client : Outils pour mesurer et améliorer la satisfaction client.

Gestion des Interactions : Méthodes pour gérer efficacement les interactions avec les clients.

#### 4. Fidélisation des Clients

Programmes de Fidélisation : Développement de programmes de fidélisation pour encourager la rétention des clients.

Stratégies de Suivi Client : Techniques pour suivre et entretenir la relation avec les clients.

#### 5. Utilisation des Outils GRC

Logiciels CRM : Introduction aux logiciels de gestion de la relation-client (CRM).

Automatisation des Processus : Utilisation des outils d'automatisation pour optimiser la gestion client.

## **6. Analyse des Données Client**

Collecte des Données : Techniques pour collecter des données pertinentes sur les clients.

Analyse et Utilisation des Données : Méthodes pour analyser les données client et améliorer les stratégies GRC.

## **7. Applications Pratiques**

Ateliers de Gestion Client : Exercices pratiques pour gérer les relations clients.

Simulations de GRC : Jeux de rôle pour pratiquer la gestion et la fidélisation des clients.

## **8. Évaluation Finale**