

Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

Compétences visées

- Définir sa stratégie marketing
- Etablir un fichier clients et une base de données

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

Méthode pédagogique

- L'approche pédagogique active favorise la transmission dynamique et pratique de connaissances et la mise en application rapide des acquis
- Les connaissances transmises par les intervenants mènent à la maîtrise de l'ensemble des compétences indispensables et minimum pour travailler efficacement
- Chaque stagiaire dispose de supports pédagogiques lui permettant de mettre en pratique les apports fournis pendant et après la formation

Moyens pédagogiques

- Une salle avec vidéoprojecteur et avec une connexion Wifi permettant d'effectuer les travaux demandés durant la session de formation
- Chaque stagiaire se verra remettre un certain nombre de documents sous forme papier ou par mail, en rapport avec la formation

Modalités d'évaluation

- A la fin de la session un questionnaire d'évaluation à chaud sera rempli par chaque stagiaire.
- Une grille de satisfaction comportant les items suivants : Impression générale ; Accueil, Organisation ; Conditions matérielles, Outils ; Réponse aux attentes des stagiaires ; Programme, Méthode pédagogique ; Animation, Formateurs ; Acquisitions, Utilité des acquis.
- Ces items interrogeront les stagiaires sur une échelle de 3 niveaux (insatisfait, satisfait, très satisfait).
- Les taux de satisfaction indiqués sont établis chaque année après l'analyse des évaluations à chaud de tous les stagiaires et portent sur les critères suivants : réponse aux attentes des stagiaires, Programme, Méthode pédagogique, Animation, Formateurs, Acquisitions, Utilité des acquis.

Public

Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés

Inscrits à l'URSSAF ou à la Sécurité sociale pour les indépendants en tant que travailleurs indépendants,

Pré-requis

Aucun



Durée de la prestation

2 jours en présentiel



Dates et lieux de la formation

NOUS CONTACTER



Formateur

Éléna BOU / Experte en marketing Digital



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Toutes les mesures concernant les gestes barrières et le respect des consignes gouvernementales sont mises en oeuvre au sein de notre centre de formation





Programme

→ Fondamentaux du marketing

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

**Tarif****490 €****Financeurs**

Fonds de formation de l'entreprise

Pour toutes informations concernant les modalités d'inscription et/ou information aux formations veuillez nous contacter au

☎ 04 91 90 88 66 ✉ formation@acces-conseil.org

