

Référentiel des compétences

Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

Compétences à acquérir	Contexte d'apprentissage associé
Objectif n° 1 : Connaître les fondamentaux du marketing	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre ce qu'est le marketing et son utilité - Connaître les différents visages du marketing, évolutions et tendances - Etudier son marché - Comprendre les fondamentaux du marketing-mix - Définir sa stratégie marketing - Réaliser son plan marketing 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Echange avec les stagiaires sur leurs pratiques actuelles, - Etude de cas - Modèles de plans marketing fournis par le formateur - Exercices : matrice SWOT, matrice BCG, plan marketing - Erreur à éviter - Questionnaire de synthèse - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n° 2 : Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'intérêt d'une base de données - Connaître les fondamentaux du marketing relationnel - Etudier ses clients, ses prospects - Comprendre le triangle d'or du positionnement - Appliquer les obligations liées à la protection des données 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Etude de cas - Méthode RFM - Fiche de synthèse RGPD/CNIL remise par le formateur - Quizz RGPD (bonnes pratiques) - Exercice : segmentation et ciblage, PAC - Fiche mémo satisfaction client remise par le formateur - Questionnaire de synthèse - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n° 3 : Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer une base de données et la faire vivre - Identifier les opportunités de sourcing - Comprendre les 5 étapes de la gestion des relations clients - Connaître les outils de la relation clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Etude de cas - Exemple de base de fichier clients - A faire/A ne pas faire - Fiche de synthèse CRM remise par le formateur - Exercice : les 3R de la fidélisation - Questionnaire de synthèse