

MALLETTE DU DIRIGEANT 2019

Marketing et communication

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

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)
 - Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre
 - Evolutions & 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

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

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

Durée

2 jours, 7 heures par jour, soit 14 heures de formation

Dates et lieux

1^{er} et 15 octobre 2019 à Royan

Possibilités de sessions supplémentaires

Coût pédagogique

700 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 15

Intervenants

Catherine Tardy, responsable marketing et développement commercial de la CCIRS

Stéphanie Pietre - Cabinet Alterela : consultante-formatrice en business développement

Moyens pédagogiques

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques de mise en situation. Mise à disposition d'ordinateur portable.

Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard. Clé USB remise.

Modalités de certification

Attestation d'assiduité de formation

Evaluation de la formation

Evaluation de la satisfaction « à chaud » sous forme de questionnaire

Evaluation des compétences acquises sous forme de quiz

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041