

LE MARKETING RELATIONNEL

Les outils CRM

REF : MC2020014

Le + :

Certificat d'attestation de formation
après réussite de l'examen en ligne

Objectifs :

- Piloter les outils CRM
- Savoir répondre aux besoins des consommateurs grâce à l'analyse des données CRM



Pré-requis : Aucun pré-requis



Pour qui ? : Equipes marketing

Durée : 2 jours (14 heures)

Lieu : Dans nos locaux (cf planning)
Dans vos locaux (> 4 personnes)



Formations associées :

- L'automatisation marketing
- Les serious games
- Les jeux marketing

CONTENU

- Définition d'un outil CRM
- Les enjeux du CRM
- L'outil CRM 360
- Définir ses objectifs lié à l'outil
- Connaître le consommateur grâce à l'outil CRM
- Segmenter les consommateurs grâce aux données recueillis
- Définir la loyauté du consommateur
- Analyser les données CRM
- Optimiser les moments clés de la relation client
- Les campagnes marketing
- Hub Score : l'outil CRM Key Performance Group
- Savoir utiliser Google Analytics
- Démonstration
- Cas pratiques