



PROGRAMME DE FORMATION LES FONDAMENTAUX DU MARKETING, EXPLOITER UNE BASE DE DONNEES CLIENTS

Objectifs: 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

Public: Professionnels désirant cibler leurs actions et exploiter au mieux leur base de données clients

Prérequis: Aucuns

Formateur: Formateur indépendant titulaire d'un diplôme en marketing expérimenté dans le domaine de la formation pour adultes

Durée: 28 heures

Horaires: 9h/12h - 14h/18h

Lieu de la formation:

Sur site (voir moyens techniques)

Tarif: 1400 euros HT (pris en charge par l'Agefice)

Fondamentaux du marketing:

- *Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarches, outils)*
- *Principales missions du marketing (3) : diagnostic, recommandation et mise en œuvre*
- *Evolution et 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 : Intérêts*
- *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, site internet, etc...)*
- *Acheter ou louer des fichiers : routeurs*

Constituer et exploiter sa base de données clients:

- *Définition des besoins*
- *Définition des données et typologies*

Exploiter efficacement sa base de données clients

- *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*

FORMALYON CONSEIL

Adresse : 73 Cours Albert Thomas 69447 LYON CEDEX 03
Téléphone : 04.86.11.93.07 E-mail: contact@formalyon-conseil.com
SIRET : 33401996500055 Code APE : 8559B

Société enregistrée sous le N° 11940925094 auprès de la préfecture de la région Ile de France



PROGRAMME DE FORMATION LES FONDAMENTAUX DU MARKETING, EXPLOITER UNE BASE DE DONNEES CLIENTS

Objectifs: 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

Public: Professionnels désirant cibler leurs actions et exploiter au mieux leur base de données clients

Prérequis: Aucuns

Formateur: Formateur indépendant titulaire d'un diplôme en marketing expérimenté dans le domaine de la formation pour adultes

Durée: 28 heures

Horaires: 8h/12h - 14h/18h

Lieu de la formation:
Sur site (voir moyens techniques)

Tarif: 1400 euros HT
(pris en charge par l'Agefice)

Du fichier clients au CRM:

- *Définition de la gestion de la relation client – Customer Relationship Management (CRM)*
- *Avantages, inconvénients*
- *Solutions présentes sur le marché*

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

- **Moyens Pédagogiques:** *Cours théoriques et livret de fin de stage remis au stagiaire en fin de formation*
- **Moyens Techniques:** *Cours théoriques et pratique.*
- **Moyens d'évaluation:** *Suivi de l'exécution (feuilles de présence et attestations signées par le stagiaire et le formateur). Entretien de fin de formation et mise en application des techniques. Questionnaire de satisfaction et bilan en fin de formation*

FORMALYON CONSEIL

Adresse : 73 Cours Albert Thomas 69447 LYON CEDEX 03
Téléphone : 04.86.11.93.07 E-mail: contact@formalyon-conseil.com
SIRET : 33401996500055 Code APE : 8559B

Société enregistrée sous le N° 11940925094 auprès de la préfecture de la région Ile de France