



Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients



Publics

- ▶ Chefs d'entreprise, commerçants et artisans, conjoints collaborateurs
- ▶ Salariés
- ▶ Autres publics : nous consulter
- ▶ Avoir des notions de base sur le fonctionnement de l'entreprise



Durée

- ▶ 2 jours (14 heures)
- ▶ A la CCI Charente, Angoulême ou Cognac



Tarif

- ▶ 700 € TTC (100% pris en charge pour les adhérents de l'AGEFICE sous réserve d'accord)
- ▶ Salarié : selon l'OPCO
- ▶ Public hors AGEFICE, nous consulter pour la recherche de financement.



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



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
- Récouter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- Acheter ou louer des fichiers : routeurs



Fondamentaux des techniques de vente



Programme (Suite)

► 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



Contacts

► Intervenant :
Loïc DELAUAUD : fondateur
franchise Taux moins cher

Interlocutrice CCI :
Frédérique VIGNERON,
05 45 20 55 23
fvigneron@charente.cci.fr



Modalités de suivi pédagogique et d'évaluation des acquis

- Méthodes actives centrées sur l'acquisition des compétences professionnelles (savoir-faire et savoir-être)
QCM à l'entrée et à la sortie de la formation pour vérifier les acquis.