

Gérer sa Base de Données Clients



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Contexte

La formation « **Gérer sa base de données clients** » vise mieux définir le choix des premières données et des données comportementales afin de mieux cibler et fidéliser la clientèle, et ainsi, augmenter son chiffre d'affaire et le flux client. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Créer une base de données pertinente.
- Analyser les données et cibler sa communication.
- Fidéliser la clientèle en répondant au mieux à ses attentes.
- Réussir sa GRC (gestion de la relation client).
- Les objectifs induits : augmenter son CA.

Public

Toute personne désireuse de réussir sa GRC.

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Contenu

1 ^{er} partie	La base de données clients
Objectif	Conception de la structure de la base de données
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Choisir ses premières données clients.• Définir le choix des données<ul style="list-style-type: none">✓ Comportementales.✓ Déclaratives.✓ Prédictives.
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un tableau de base de données. mailing et d'une fiche de suivi client.

2 ^{ème} partie	Enrichir sa base de données client
Objectif	Les meilleures techniques de collecte
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• La collecte physique<ul style="list-style-type: none">✓ Inscription magasin✓ Carte de fidélité

2 ^{ème} partie	Enrichir sa base de données client
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carte de visite • La collecte en ligne <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscription via le site ✓ Utilisation des réseaux sociaux • Marketing <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sondage de satisfaction ✓ Jeux concours, offres spécifique... ✓ Campagne partenaires
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de collecte, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation d'une collecte de données.

3 ^{ème} parties	Utiliser sa base de données clients
Objectif	Une base de données sur mesure
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation comme outil opérationnel qui guide le travail commercial. • L'utilisation comme historique puissant. • L'utilisation comme outil d'analyse des ventes. • L'utilisation comme outil de management de la force de vente. • L'utilisation comme outil de marketing direct.
Déroulé pédagogique	Analyse et utilisation des données collectées afin de mieux connaître et satisfaire les attentes de sa clientèle.

4 ^{ème} parties	Les outils de gestion des données de la clientèle
Objectif	Connaitre les différents logiciels de gestion de la relation client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des fiches clients sous Outlook ou Excel • L'envoi de mailings ciblés. • Découverte de 8 questionnaires de relation client
Déroulé pédagogique	Initiation aux différents logiciels de gestion de la relation client.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.
Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.
Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.

