

Marketing et communication

Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

Public

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Durée :

- **2 jours** soit 14 heures

Dates

- **A définir**

Horaires

- 9h00-12h15 & 13h45-17h30 - déjeuner offert

Lieu :

- Pôle Formation de la CCI des Ardennes
Campus Sup Ardenne
8 rue Claude Chrétien
08000 Charleville Mézières

Effectif :

- De 3 à 10 participants

Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Participation active
- Support de cours
- Etude de cas
- Applications pratiques
- Evaluation des acquis

Intervenant

- S RIVIERE

Validation

- Bilan de fin de formation
- Attestation de formation
- Attestation d'assiduité
- Feuille d'émargement

Coût de la formation

- **686.00 € / participant**
Prestations exonérées de TVA

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 œuvre
 - ✓ 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
- Récupérer 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

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