

Module Gestion de la Relation Client

Préambule :

- Evaluation des acquis : [Evaluation des acquis \(office.com\)](#) (5 min)
- Tour de table pour connaître les compétences de chaque participant (15 min)

- **Thème principal** : Gérer le processus marketing de l'entreprise
- **Durée** = 1 jour.
- **Public visé** : Commerciaux, Responsable Marketing, Responsable Communication

- **Objectifs pédagogiques** :
 - Gérer les nouveaux contacts
 - Exécuter et suivre les campagnes
 - Gérer les événements marketing
 - Segmenter les contacts

- **Contenu** :
 - Gestion des contacts : qualifier les contacts en fonction des spécificités de votre entreprise
 - Segmentation des contacts : Cibler les contacts pertinents pour un événement ou une promotion
 - Gestion des opportunités : Enregistrer les opportunités et suivez-les en fonction de leur % de réussite et du montant.
 - Gestion de la relation client sur Mobile
 - Gestion des documents et des interactions : paramétrer des modèles de documents et historiser tous les échanges avec vos contacts.
 - Gestion des campagnes : préparer des campagnes promotionnelles pour vos clients
 - Business Central intégré à Office 365 : gérer vos contacts dans outlook ou dans l'ERP.
 - Exercices pratiques
 - Questions / réponses (15 min)

Suivi des actions après formations

- Suivi des points dans un fichier Excel
- Réunion périodique
- Questionnaire de satisfaction :
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=WmzD3vurCE6wITra4c97HYN6ya-ABF9EnmdZCPZYob1UMkxXTUICNIhGOFg2QjhCRTE0NEczQkpBUS4u>