

Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

Qui est concerné ?

Cette formation est ouverte à tous les chefs d'entreprises salariés ou non salariés ou aux créateurs d'entreprises.

Déroulé & Méthodes Pédagogiques

- **Durée de la formation** : 2 jours (14 heures)
- **Pré-requis** : Aucun
- **Méthodes pédagogiques** : Approche participative, mises en situation pratique
- **Méthode d'évaluation** : Quizz final
- **Capacité** : 5 à 10 candidats maximum
- **Clôture des inscriptions** : 20 jours avant le début de la formation.
- **Coût** : 350€/Jour
- **Lieu** : APSIE La Défense Accessibilité du lieu aux personnes en situation de handicap : Rez-de-chaussée sur rue

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

**Possibilité de prise en charge jusqu'à 100 %
pour les ressortissants de l'AGEFICE ou via le
CPF.**

**Autre Fonds d'Assurance Formation : nous
consulter**

Contact : formation@apsie.org

01 46 67 14 18

Programme

↳ Fondamentaux du marketing

- Le marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
- Analyse de son environnement de la concurrence et des publics-cibles (*segmentation, positionnement, stratégies produit*)
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)

↳ L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichiers clients/prospects
- Déterminer la valeur client : indicateurs, critères de loyauté...
- 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

- 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 – CRM
- Avantages et inconvénients
- Les solutions présentes sur le marché