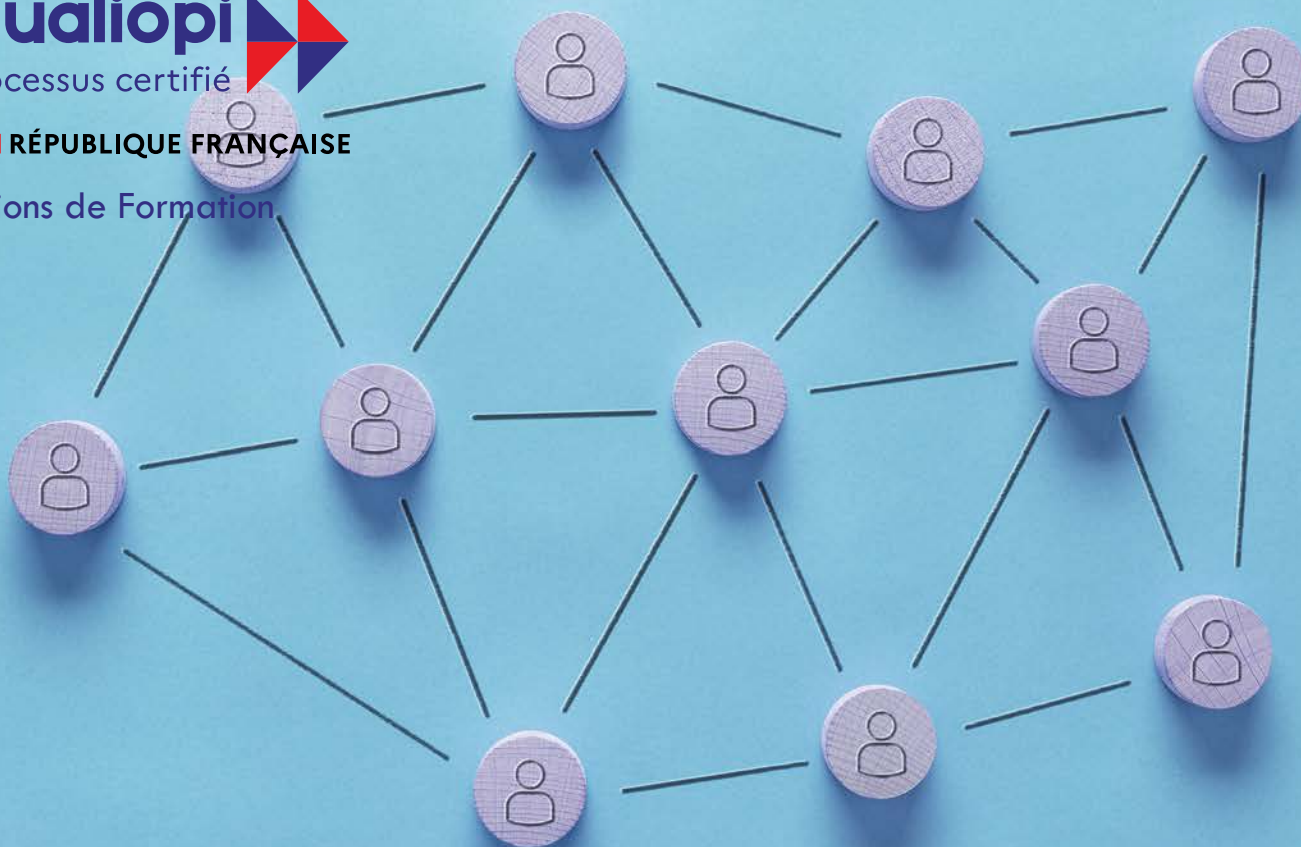




Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Actions de Formation



FONDAMENTAUX DU MARKETING, EXPLOITER UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS

Etablissements et Personnel Concernés

- Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés
- Toute personne envisageant de créer une entreprise, quel que soit l'état d'avancement de son projet

Prérequis

Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre cette formation : néant

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 de la Formation



Jour

1

Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
- o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
- o Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
- o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
- o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
- o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)

- o Structure type d'un plan marketing
- o 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

Jour

2

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
- Constituer et exploiter sa base de données clients
- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

Méthodologie Pédagogique et Evaluative

- Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences
- Travail sur la situation individuelle des participants. Etudes de cas, mises en situation
- Supports de cours remis à chaque participant.
- QCM d'évaluation des acquis

Formateurs Expérimentés

- **Yacine BERRAK**: Professionnel du domaine ayant le sens de la pédagogie

- **Yaovi AKAKPO (Oswald)**

- **Stéphanie HALEMBA**



Marketing

Attestation de Formation Individuelle

Personnes à contacter: Responsable de la formation contact@aqad-qualite.com

Stage intra entreprise: Formules adaptées à vos besoins. Nous consulter pour devis personnalisé

 **Prix** (TVA non applicable) 350 €/jours, 700 € H.T par stagiaire

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

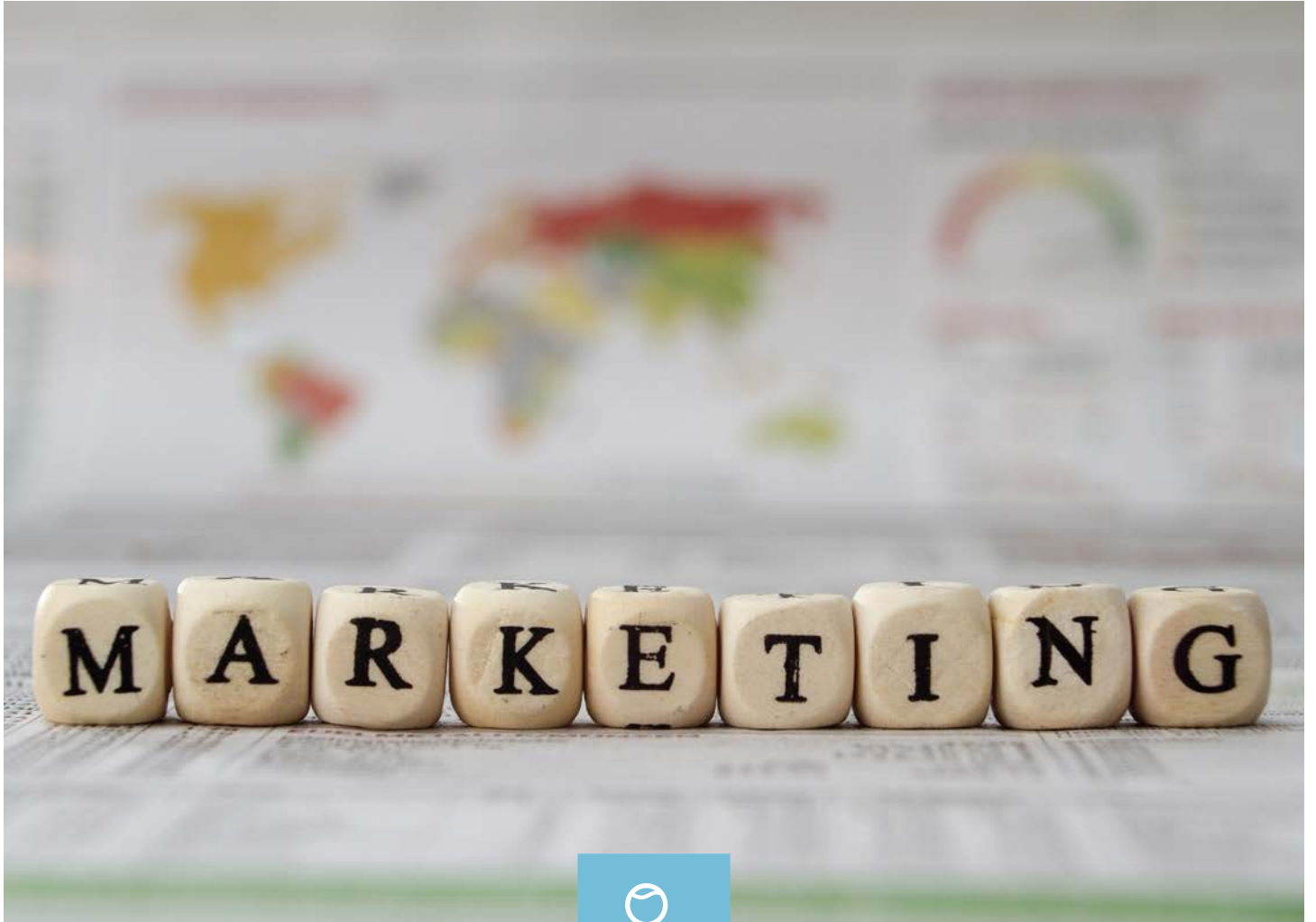
Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché

Organisation de la Formation

Durée 14h sur 2 jours consécutifs (2 x 7 h)
Effectifs 12 personnes maximum par groupe
Lieu Lille
Horaires 8h30-12h00 et 13h30-17h00





CONTACTEZ NOUS

Tél: 03.20.68.01.46
Portable: 06.17.64.30.30
Siret n° 818 425 159 000 22
30 Rue Saint Gabriel 59000 Lille

Yacine Berrak



Certification **CNEFOP**

Formateur Agréé

Marketing