



## FORMATION

### SENSIBILISATION À L'ÉLABORATION ET L'OPTIMISATION D'UN CRM

**DURÉE**  
0,5 jour

#### • OBJECTIFS •

Comprendre les enjeux stratégiques d'un CRM et la notion de valeur client –  
Connaitre les étapes d'intégration d'un CRM

#### • PUBLIC •

Managers – Responsable de projets – Responsable Marketing – Responsable Data

#### • PROGRAMME •

##### Introduction

- Les enjeux d'un CRM, e-CRM et social CRM
- Déterminer la valeur client et les principaux indicateurs associés
- L'importance de l'identification du parcours client.

##### Comment travailler avec les différentes bases de données de l'entreprise : les étapes clés

- Collecter les données à exploiter :
  - Typologies de données & dictionnaire
  - Le rôle du marketing opérationnel
  - Les enjeux réglementaires (RGPD)
  - Comment initier un processus smart data
  - L'approche 360° du client
- Exploiter des données :
  - L'importance de la qualité – dédoublonnage & clean up
  - Segmentation & scoring
  - L'enrichissement
  - Data mining & reporting
- Les erreurs à éviter et les questions à se poser

#### • OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposés
- Discussions – Échanges de bonnes pratiques