



La Mallette du dirigeant

Module 8

Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

Tarif : 700 € HT par stagiaire*

Durée : 14 heures

Publics visés : Commerçants dirigeants, conjoints collaborateurs et associés

Accessibilité : Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier client
- Constituer et exploiter une base de données clients,
- cibler les actions et en mesurer les retours

Organisation pédagogique :

La formation a lieu en intra entreprise ou inter entreprise. Le cours alterne les périodes de formation et d'exercice afin de cibler les points à renforcer pour chaque stagiaire.

Un support de cours est fourni récapitulant les étapes clés de la formation.

Méthode de validation :

À la fin de chaque formation, une évaluation de fin de formation permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction du cours :

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

**(Formation 100 % financée pour les ressortissants AGEFICE, Nous consulter).*

Programme module 8

Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
 - Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
- Évolutions & 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 : Intérêts
- 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
- Récolter 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



Votre évolution au coeur de nos ambitions

EURL BP Formation

Rte de Lourdes
64800 MONTAUT
SIRET : 81093931400011
N°déc. Act. : 726403849

06.63.52.78.87
blandinepecoste@bpformation.fr