



REALISER UNE CRM POUR OPTIMISER SES PERFORMANCES AU TELEPHONE – ATS7

Objectifs de la formation

Structurer les informations pour assurer l'efficacité de ses missions

Objectifs pédagogiques

Savoir utiliser ses bases de données comme appui à ses missions de phoning

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

7 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne
Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Enjeux d'une CRM :

- L'automatisation des forces de vente
- La gestion des campagnes marketing
- La gestion du support client

Développer et enrichir la base de données clients :

- Exploiter les informations internes
- Recueillir les informations externes

Placer le client au cœur du système :

- Développer et partager la connaissance clients
- Mettre en place des actions opérationnelles de gestion de la relation client
- Coordonner le projet

Suivi de son activité :

- Concevoir ses tableaux de suivi

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 1050.00€

Inter : 160.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 160114

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A