

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 48 01  
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

## Réussir sa stratégie de fidélisation sur Internet

### Objectif de la formation

- Identifier les populations à fidéliser et les types de contenus, d'offres
- Identifier les actions à proposer en fonction de l'actualité commerciale de l'entreprise
- Accorder la place nécessaire au canal digital par rapport aux autres canaux
- Appliquer les mécaniques pertinentes de fidélisation sur Internet

A qui s'adresse cette formation ? / Prérequis

Aux responsables webmarketing, responsables marketing / relation client, chefs de projets, chargé de projets CRM / fidélisation...

Cette formation [e-marketing](#) propose une approche structurée des moyens à mettre en oeuvre pour fidéliser ses adhérents ou ses clients sur Internet et optimiser ses actions de marketing relationnel, que l'on soit un pure player ou un acteur multicanal.

### Progression pédagogique :

#### Premier jour

##### 1. Les enjeux de la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ?
- Définition de la fidélisation
- Développer la valeur de son portefeuille clients/d'adhérents pour développer son activité

##### 2. Choisir les clients à fidéliser

- Analyser la structure et l'évolution de sa base de données
- Déterminer les informations qualifiant les besoins et attentes de la cible
- Segmenter sa cible en fonction des critères existants
- Définir des objectifs marketing par segment

##### 3. Élaborer une stratégie de fidélisation

- Définir le cycle de vie du client/de l'adhérent
- Identifier les occasions de contact à chaque étape pour chaque type de segment
- Harmoniser la prise de parole avec le programme marketing et commercial de l'entreprise
- Présentation de différents programmes de fidélisation
- Indicateurs de mesure de la fidélisation

#### Deuxième jour

#### **4. e-Mail marketing, outil de fidélisation online indispensable**

- Introduction à l'email marketing de fidélisation
- Eye Tracking et optimisation des performances
- Comment transformer une adresse en opportunité
- L'e-mail marketing : Approche juridique
- Bonnes pratiques du marché de l' emailing
- La sémiologie appliquée aux e-mailings

#### **5. e-CRM et connaissance client**

- La connaissance client pour identifier les leviers d'actions
- Des scénarios d'actions CRM / PRM adaptés aux profils des clients
- Des outils de mesure et de pilotage

#### **6. Fidélisation sociale**

- Les définitions du Social CRM
- Par où commencer ?
- Focus sur le Facebook CRM

La formation sera animée par Pierre-Alain Fantuzzi

## **Les moyens pédagogiques**

### **Support de formation**

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

### **Locaux - Matériel fourni**

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

*CCM Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.*

### **Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi**

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

### **Convention de formation**

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark Group est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **11 75 54133 75**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

### **Durée de la formation**

La durée totale de la formation est de **14 heures**.