

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

Relation client multicanale : les nouveaux leviers du CRM

Objectif de la formation

Cette formation a pour objectif de présenter les problématiques actuelles du marketing interactif multicanal, qui constituent un paradigme en évolution permanente et rapide et de donner une base de compréhension sur ce sujet.

Son ambition est ainsi de présenter de manière exhaustive l'ensemble des canaux digitaux, avant de pouvoir ensuite passer de manière plus précise à l'étude d'un canal en particulier au cours d'une autre formation plus avancée.

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation s'adresse à toutes personnes souhaitant enrichir ses compétences en digital et plus généralement sur le « nouveau digital » avec les notions clefs de programmation, DMP...

Pré-requis :

Connaissances en marketing client.

Compétences acquises :

CRM, digital, multicanal, email, mobile, RTB, réseaux sociaux

Progression pédagogique :

Introduction

Quels sont les 10 mots clefs du eCRM en 2015 ?

- Big data : définition
- Scalabilité
- Incrémentalité
- Adressabilité
- Machine learning
- Personnalisation
- Data onboarding
- Recommandations
- Programmation
- DCO

En quoi ces nouvelles notions impactent-elles le CRM multi canal ?

1. Comprendre les enjeux du CRM multicanal

- La collecte de données multicanale, enjeux et mise en oeuvre
- Le e-CRM multicanal
- Vers une nouvelle génération de programmes de fidélisation multicanaux

2. Activation multicanale

- L'apport du mobile dans la relation client
- Introduction au marketing mobile
- Le SMS
- L'email sur mobile
- Les sites et app mobiles
- La publicité mobile
- Les codes 1D/2D & la reco d'image

3. Social CRM

- Walled-gardens et social CRM
- Incrementalité
- Business cases

4. CRM display

- Data onboarding/ DMP
- Business cases
- Réactivation

Atelier : Quel est le parcours de votre client, avant, pendant et après l'achat ? Quelles données collecter à quel moment ? La formation sera animée par Alexandra El amari

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 58575 75** auprès du préfet de région d'Ile-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.