

FORMATION INTER « MARKETING & COMMUNICATION » MODULE 8 - Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients -



Cible

Dirigeants ressortissants de l'AGEFICE ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et associés.



Prérequis

Maîtrise et compréhension de la langue française.

Entretien téléphonique et/ou évaluation en amont de la formation.

La connaissance de base des PC et de Microsoft Windows (Manipulation de fichiers et répertoires) est nécessaire.



Durée

2 jours soit 14 heures de formation
Du lundi au vendredi
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



Tarif

490 € net de taxes / stagiaire



Intervenant(s)

La formation sera animée par un formateur/consultant/expert dans la thématique



Sanction

Attestation d'assiduité de formation



Objectifs

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



Modalités d'évaluation

- Quiz, contrôle continu, questionnaire satisfaction



Livrables

- Le support de cours
- Les différents outils utilisés pendant la formation



Méthode, moyens & outils pédagogiques

Modalité de suivi de formation

- Méthodologie alliant les apports théoriques et exercices pratiques
- Interactivité et échanges d'expériences
- Illustration par des exemples concrets

Modalités pratiques

- Mise à disposition d'ordinateurs & connexion Wifi
- Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard & supports de formation.



Contenu

Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
 - o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
 - o Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
 - o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
 - o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
 - o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
 - o Structure type d'un plan marketing
 - o Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichier clients/prospects : Intérêt
- 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'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



Calendrier

17 et 24 avril 2023
18 et 25 septembre 2023



Lieu

INISUP 19 à Brive ou INISUP 24 à Coulounieix Chamiers (Périgueux)
Cette formation aura lieu à Brive ou à Coulounieix Chamiers sous réserve du nombre minimum et majoritaire de participants.
Cette formation peut être organisée en visioconférence sous réserve de l'équipement nécessaire (Ordinateur performant, bonne connexion internet, audio, micro et webcam)



Contact

CAMPUS INISUP 19
Céline MIMLLE
05 55 18 94 32
cmimille@correze.cci.fr

INISUP 24
Béatrice SAVY
05 53 35 80 54
b.savy@dordogne.cci.fr



Délais et modalités d'accès

Entrée en formation possible après le dépôt de la demande préalable de prise en charge transmise à l'AGEFICE (avec pièces justificatives à jour) au minimum 21 jours pleins avant le début de l'action de formation.



Accessibilité en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
Contactez votre référent handicap pour une analyse de vos besoins.
Céline MIMLLE
05 55 18 94 32 - cmimille@correze.cci.fr



Financement

Cette formation est financée à 100% par l'AGEFICE, sous réserve du dépôt de la demande de prise en charge (voir ci-dessus).