

Réussir sa politique de fidélisation

Les nouvelles technologies au service de la stratégie client

RÉUSSISSEZ À :

› Mettre en place des actions de fidélisation efficaces

› Identifier les nouveaux modes de consommation

› Mettre les technologies CRM au profit de vos stratégies clients

PUBLIC

Directeur relation client, Chef de projet CRM, Directeur marketing et marketing opérationnel...

PROGRAMME

1. Les actions de fidélisation

- › Les actions de rétention
- › Les actions de développement
- › Les cartes et les clubs
- › L'analyse de l'efficacité

2. Etude de cas

3. Les outils du mailing et de la communication directe

- › Internet et les sites web
- › La transaction sur Internet
- › L'utilisation du mail
- › Les outils du mailing

4. Le CRM, outil de segmentation

- › L'identification des besoins des consommateurs par le CRM
- › Le datamining, vecteur de segmentation
- › Un produit pour chaque consommateur dans la base

5. Les nouveaux clients

- › Des clients attentifs à l'exploitation de leurs données
- › De nouvelles possibilités de paiement
- › Les services publics, les marchés publics
- › Elargissement aux fournisseurs

6. Atelier pratique

INTERVENANTS

Sébastien Imbert : Directeur marketing et communication groupe, Microsoft France

Ronan Corre : Data & Tools Group Manager, Microsoft France

Laurent Ellerbach : Directeur marketing division plateformes et entreprises, Microsoft France

valeur ajoutée

- › Une approche pédagogique qui place la relation client au centre des décisions opérationnelles
- › Utilisation d'outils pratiques et réutilisables au quotidien
- › Des intervenants experts dans la relation client dont les compétences et l'expérience répondent aux nouvelles mutations dans l'entreprise

INFOS PRATIQUES

Durée › 2 jours

Dates › 29 et 30 avril 2010, 4 et 5 novembre 2010

Lieu › Centre d'affaires Trocadéro, 75116 Paris

Tarif › 1390 € - Ce montant comprend aussi les pauses, le déjeuner et les supports pédagogiques électroniques

Toutes nos formations inter et intra-entreprises :
01 47 55 30 08 - contact@ionis-el.com - www.ionis-el.com