

# Faciliter les grandes mutations de la relation client au service des stratégies de communication

Déployer une stratégie CRM multi-canal performante

## RÉUSSISSEZ À :

- › Optimiser votre stratégie CRM
- › Mettre en place des actions de fidélisation efficaces
- › Comprendre l'évolution des technologies CRM

## PUBLIC

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

## PROGRAMME

### 1. Des stratégies de fidélisation ou des stratégies de connaissance

- › L'exploitation des données
- › Les limites des stratégies CRM
- › La liberté du consommateur
- › Les risques du CRM non maîtrisé

### 2. CRM et stratégie d'entreprise

- › L'implication d'une stratégie réelle de CRM dans l'entreprise
- › Le CRM orientation générale
- › L'irréversibilité du choix du CRM
- › Le CRM, structuration de l'entreprise

### 3. Etude de cas

#### 4. Les évolutions technologiques

- › La convergence des technologies
- › Des maîtrises de plus en plus poussées
- › Un CRM universel ?

### 5. L'effet d'expérience CRM

- › Une meilleure maîtrise
- › Plus de formalisation et de conceptualisation
- › De nouveaux impacts organisationnels

### 6. De la tactique à la stratégie

- › Du système à la structure
- › Le CRM deviendra de plus en plus analytique
- › Le CRM outil de pilotage de la stratégie ?

### 7. Vers de nouvelles organisations

- › Le CRM effet de transformation des entreprises
- › Les évolutions des fonctions concernées
- › De nouvelles ressources et de nouvelles méthodologies

### 8. Atelier pratique

## INTERVENANTS

**Ronan Corre** : Data & Tools Group Manager, Microsoft France

**Christophe Pelletier** : Directeur projet marketing - Conseil en développement marketing et commercial - 20 ans d'expérience CRM (Crédit Agricole, HSBC, Bouygues Telecom)

## valeur ajoutée

- › Un apprentissage des technologies au profit des stratégies clients
- › Une approche opérationnelle qui repose sur des cas concrets et des outils pratiques
- › Des intervenants experts en e-business

## INFOS PRATIQUES

**Durée** › 2 jours

**Dates** › 6 et 7 mai 2010, 18 et 19 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