

FICHE PÉDAGOGIQUE

GESTION DE LA RELATION CLIENT - CRM

Pour qui ?

Cette formation s'adresse aux personnes ayant souscrit au module GRC CRM

Objectif :

Maitriser les fonctionnalités de GRC Ingénie
Mettre en œuvre une base de données contact
Générer des campagnes d'e-mailing
Exploitation statistiques

Les indicateurs :

Gestion de la base clients
Ajout et maîtrise des critères
Gérer les doublons
Qualifier la clientèle et gestion des évènements par contact
Mise en place des courriers
Créer des listes de diffusion, des sélections en lien avec l'offre...
Créer des sélections clients et professionnels
Tester les newsletters
Gérer le tracking : lien de visualisation en HTML, lien automatique de désinscription, statistique d'ouverture, tags sur les liens sortants
Générer des exports pour publipostage papier ou e-mails
Gérer les retours des mails invalides
Créer la page de confirmation de désinscription
Traitements statistiques

Validations des compétences acquises :

Mise en situation de chaque participant avec réalisation de cas pratiques pendant les sessions de formation
Poursuite de ces cas pratiques entre les sessions de formation et contrôle du formateur permettant la vérification systématique et la validation de connaissances des programmes.