

## 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.