

# Réussir son CRM - Gérer efficacement sa relation client



## Commercial - Vente

Référence formation : 5-CL-CRM - Durée : 2 jours

### Objectifs

Acquérir les concepts du CRM, et appréhender leur portée et leur intérêt Acquérir les bases nécessaires à la réussite du déploiement de son projet CRM pour pouvoir en tirer les bénéfices attendus

### Pré-requis

Pas de pré-requis spécifique

## Contenu pédagogique

### Définition du CRM

- Démarche organisationnelle
- Identifier le potentiel d'activité et de rentabilité
- Connaître les différents canaux de contacts
- Instaurer une relation durable
- Développer le CA et la rentabilité

### Objectifs du CRM

- Développer un meilleur service clients
- Accroître la fidélité des clients
- Accroître la compétitivité
- Accroître la productivité et réduire les coûts

### Etapas du CRM

- Identifier les informations actuelles
- Segmenter les informations
- Adapter sa stratégie
- Communiquer
- Evaluer



## XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

## Outils technologiques du CRM

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organisation</b>                                       | Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Profil formateur</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention</li><li>Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Moyens pédagogiques</b>                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.</li><li>Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.</li><li>Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.</li><li>Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.</li><li>Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Moyens techniques en formation <u>présentielle</u></b> | Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : <ul style="list-style-type: none"><li>Ordinateurs</li><li>Vidéo projecteur ou Écran TV interactif</li><li>Tableau blanc ou Paper-Board</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Moyens techniques en formation <u>distancielle</u></b> | A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. <ul style="list-style-type: none"><li>Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.</li><li>Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.</li><li>L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.</li><li>Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.</li><li>Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:commercial@xxlformation.com">commercial@xxlformation.com</a></li></ul> |
| <b>Modalités d'évaluation</b>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Positionnement préalable oral ou écrit.</li><li>Feuille de présence signée en demi-journée.</li><li>Évaluation des acquis tout au long de la formation.</li><li>Questionnaire de satisfaction</li><li>Attestation de stage à chaque apprenant</li><li>Évaluation formative tout au long de la formation.</li><li>Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : <a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL">https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Public concerné</b>                      | Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle                                                                                                                                                                              |
| <b>Adaptation pédagogique et matérielle</b> | Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:handicap@xxlformation.com">handicap@xxlformation.com</a> |



**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76