

GRC II : Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet GRC / CRM

+ Constituer des équipes projet chez vous et votre prestataire

- Définition des rôles

+ Faire le point sur la relation client de sa société

- Analyser les pratiques actuelles : identifier les axes de progrès.
- Mémoire structurée. Exploitation de l'information
- Quels sont les besoins en termes d'information marketing ?
- Quelles sont les données accessibles ?
- Outil utilisé

+ Miser sur la Gestion de la Relation Client

- Mettre en place le projet de la Relation Client dans la société
- Plus qu'un projet, un savoir-faire, un savoir-être
- Donner une importance stratégique à ce projet et communiquer

+ Mettre en place un projet réaliste de GRC

- Le cahier des charges, le budget, les moyens et les techniques utilisées
- La communication autour du projet
- Le séquençage des phases de la mise en forme jusqu'à la réalisation du projet
- Le rôle du chef de projet
- L'implication des équipes commerciales et techniques dans le projet

+ Miser sur les médias électroniques et l'internet

- Information statique et/ou information dynamique. Monologue et/ou dialogue
- Informer, analyser, comprendre pour échanger
- Comment accéder au dialogue avec ses clients et prospects sur internet ?
- Mettre en place un projet web réaliste
- Comment mettre la technique au service du message plutôt que l'inverse ?
- Comment écrire un cahier des charges cohérent ?

+ Assurer la synthèse et le mix des médias

- Tenir compte des différentes techniques de GRC utilisées dans l'entreprise
- Assurer la cohérence de fond des actions de GRC isolées
- Créer un Plan d'Action de Relation Client (PARC) fédérateur
- Installer des indicateurs quantitatifs et qualitatifs représentatifs
- Fournir de l'information aux équipes commerciales et de soutien

Objectif

Poser les fondamentaux de la mise en place d'un projet de relation client

Identifier les pratiques actuelles

Faire le point sur les techniques marketing et informatique de la relation client

Public

Responsable marketing, Chef de gamme, Chef de produit, Chef de Projets

Pré-requis

Avoir un projet de CRM ou de site web est un plus

Durée

1 journée