

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Découvrir les notions fondamentales de marketing et connaître le vocabulaire, les pratiques et spécificités utiles dans l'environnement des services clients

❖ Profil du participant :

Tout collaborateur travaillant au sein d'un service client nécessitant de mieux maîtriser son environnement de travail

❖ Pré requis :

Aucun

❖ Durée :

2 jours

❖ Dates :

Consultez notre site web :

www.magnetic-formation.com

❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix :

400 € HT par jour.

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Contenu pédagogique

Découvrir les notions fondamentales

Les fondamentaux du marketing opérationnel et stratégique
Les fondamentaux de la relation client
Le marché de la relation client
La prospection et la fidélisation

Découvrir l'environnement de la relation client

Les actions du marketing direct
Les bases de données et le CRM
La promotion des ventes
Les canaux de communication
Les outils du marketing
Le fichier, le ciblage
Les fondamentaux de la législation
Les acteurs de la relation client

Méthodes pédagogiques

Démonstrative, active et participative
Apport théorique et méthodologique couplé à des exemples concrets et des exercices pratiques
Le stagiaire disposera d'informations lui permettant d'approfondir certains points en fonction des besoins à l'issue de la formation.