

# Formation CRM : Optimiser son plan d'activation relationnel et commercial - Jour 1

## Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 21/07/2025

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)

## Présentation générale :

1. Optimiser sa connaissance Client
  - Les données et les sources au sein de l'entreprise
  - Le cadre réglementaire.
2. Qualifier ses données et enrichir sa connaissance client
  - Garantir la qualité des données
  - Les bonnes pratiques de collecte et d'enrichissement de ses données
3. L'écosystème relationnel
  - Panorama des solutions
  - Méthodologie pour un choix éclairé et adapté à ses besoins
4. Le plan relationnel
  - Concevoir des scénarios adaptés au cycle de vie client
  - Segmenter ses clients
  - Qualifier ses cibles prioritaires - Les Personas
5. Définir une stratégie d'activation commerciale et relationnelle performante
  - Scorer ses leads et ses clients
  - Développer la valeur de ses clients (intentionnistes, cross sell / up sell)
  - Renforcer l'engagement et la fidélité client
  - Réactiver les inactifs
6. Mesurer la performance de ses actions
7. Concevoir votre plan d'activation commercial et relationnel

## Public cible :

Responsables marketing, CRM, ou BI, Chefs de projet en digital ou stratégie, • Analystes de données ou responsables clientèle

## Pré-requis :

Connaissance de base des outils CRM et d'analyse de données, notions sur les indicateurs de performance (KPIs).

## Niveau requis :

debutant

## Objectifs pédagogiques :

- Exploiter les données de l'entreprise pour mieux connaître ses clients
- Identifier et choisir les solutions et les outils adaptés à ses besoins
- Concevoir et mettre en œuvre des scénarios de marketing relationnels ciblés et adaptés au cycle de vie du client

- Mesurer la performance de ses opérations pour améliorer son ROI.

## **Contenu :**

Dans un monde de plus en plus orienté par les données, exploiter efficacement les informations issues des clients est essentiel pour prendre des décisions stratégiques et améliorer les performances. Cette formation vous donnera les clés pour transformer vos données en actions concrètes, tout en garantissant leur qualité et leur pertinence.

## **Durée :**

7.00 heures

## **En présentiel :**

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

## **Modalités et délais d'accès :**

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

## **Tarif :**

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s (cliquez ici pour consulter nos modalités).

## **Moyens pédagogiques :**

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences

## **Moyens techniques :**

La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

### **Moyens d'encadrement :**

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

### **Modalités d'évaluation :**

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation. Le dispositif d'évaluation est composé d'exercices , de cas pratiques et prend la forme d'un quizz pour valider les acquis de la formation. Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

### **Contact :**

Contactez nous :  
07 80 91 18 65  
Formations@ebg.net