



GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Durée conseillée : 2 jours
- Disponible en inter et intra entreprise
- Référence : FSGRC02

Introduction :

La relation client est au cœur de la stratégie commerciale d'une entreprise. Dans cette formation gestion de la relation client, vous allez approfondir toutes les techniques et les outils permettant d'identifier vos leads, les analyser puis les fidéliser une fois devenus vos clients.

En effet, l'enjeu de la relation client pousse aujourd'hui les entreprises à s'assurer d'avoir un suivi personnalisé pour pouvoir répondre au mieux aux attentes et aux besoins de leurs clients.

Cette formation vous permettra ainsi d'augmenter la satisfaction de vos clients, le ROI de votre entreprise et d'optimiser l'organisation en interne.

Points à élaborer :

- Gestion de la relation client et stratégie d'entreprise
- Gestion de la relation client (GRC / CRM)
- Accueil et relation client
- Développer la relation client par téléphone
- Relation clients pour les non commerciaux

Public cible :

- Responsable marketing
- Responsable commercial
- Responsable informatique
- Chef de projet "Relation client"