



PROGRAMME DE FORMATION – MALETTE DU DIRIGEANT

MARKETING COMMUNICATION

**Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients  
(2j)**

<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaître les fondamentaux du marketing</li><li>• Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients</li><li>• Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours</li></ul>
<b>PRE-REQUIS</b>	Notion sur l'organisation d'entreprise et la relation client
<b>MODALITES D'ACCES A LA FORMATION</b>	Aucune
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	<p><b>JOUR 1 :</b> <b>Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)</b></p> <p><u>Fondamentaux du marketing</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)<ul style="list-style-type: none"><li>• Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre</li><li>• Evolutions &amp; Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés</li></ul></li><li>- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition de la stratégie marketing : les étapes clés</li><li>• Segmentation et ciblage des marchés prioritaires</li><li>• Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services</li></ul></li><li>- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)<ul style="list-style-type: none"><li>• Structure type d'un plan marketing</li><li>• Méthodes et outils de pilotage et de contrôle</li></ul></li></ul> <p><b>Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)</b></p> <p><u>L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fichier clients/prospects : Intérêt</li><li>- Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client</li><li>- Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial</li><li>- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL</li></ul>



	<p><b>JOUR 2</b> <b>Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)</b></p> <p><u>Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation</li><li>- Récolter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)</li><li>- Acheter ou louer des fichiers : routeurs</li></ul> <p><u>Constituer et exploiter sa base de données clients</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Définitions des besoins</li><li>- Définitions des données et typologies</li></ul> <p><b>Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)</b></p> <p><u>Exploiter efficacement sa base de données</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'importance de faire vivre sa base de données</li><li>- L'entretien et le nettoyage de sa base</li><li>- Dédoublonnage et déduplication</li><li>- Les clés d'enrichissement de la base de données</li></ul> <p><u>Du fichier clients au CRM</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)</li><li>- Avantages, inconvénients</li><li>- Solutions présentes sur le marché</li></ul>
<b>DUREE</b>	2 JOURS – 14 HEURES
<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	Formateurs experts ayant une expérience en entreprise et dont les compétences d'animation sur cette thématique sont validées par notre service pédagogique.  Nom et qualifications du formateur :
<b>EVALUATION</b>	Evaluation en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie avec rapport d'évaluation
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	1 à 5
<b>DATE</b>	Voir convention de formation
<b>LIEU</b>	INTRA-ENTREPRISE – Adresse client



MOZAIC FORMATIONS

<b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>	Travail sur des postes de travail et outils logiciel disponible dans l'entreprise – Méthode interactive et intuitive – Support stagiaire
<b>COUT DE FORMATION</b>	700 € HT
<b>FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage et attestation d'assiduité

MOZAIC FORMATIONS  
2 Allée du bois bleu  
95450 LONGUESSE

S.A.R.L. capital 7 622,45 Euros  
APE 8559A- Siren 429 092 950  
contact@mozaicformations.fr

Tél. : 01 30 30 37 16  
Fax : 01 30 30 38 73

Mise à jour le 17/03/2020 V2



Référentiel National Qualité  
Audité par  
BUREAU VERITAS  
Certification

Qualiopi  
processus certifié