Formation CRM Vtiger : Gestion de la relation client

Introduction à la formation CRM Vtiger

Identifier le parcours utilisateur

1. L’approche « customer centrics » : analyse et connaissance 360° du client.
2. Déterminer la valeur client.
3. Les critères liés à la loyauté client.

Bâtir un marketing relationnel multicanal à partir du CRM Vtiger

1. Segmenter ses clients tout au long du parcours client.
2. Les segmentations descriptive ou prédictive.
3. La matrice décisionnelle RADAR : repérer les cibles et définir des actions.

Travailler avec les Bases de données de Vtiger

1. Les données à exploiter.
2. Le suivi et la mesure des actions.
3. Autres fonctionnalités du CRM et de son aspect social selling

Mettre en œuvre le marketing relationnel de Vtiger

1. Optimiser le plan d’actions.
2. Capitaliser sur l’historique de la relation et les moments magiques.
3. Le carré opérationnel : allocation des clients et des moments de vérité.

Renforcer les actions multicanal de Vtiger

1. Les meilleurs canaux pour informer, recruter et fidéliser.
2. Intégrer les médias sociaux.
3. Ratios coûts/canal et valeur client.

Nous contacter:
Doussou Formation
Email: info@doussou-formation.com
http://doussou-formation.com