



# ÉLABORER SA STRATÉGIE RELATION CLIENT

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer une stratégie marketing pour son organisme
- Définir et mettre en œuvre des parcours clients performants
- Comprendre comment l'expérience client peut créer de la valeur pour ses clients et l'organisme
- Apprendre à transmettre à ses équipes les valeurs de sa politique et stratégie client
- Acquérir une méthodologie d'élaboration de stratégie marketing et de stratégie relation client pour leur organisme

### Public

- Directeurs/ responsables de pôle (accession/vente, gestion locative)
- Directeurs/ responsables relation client ou marketing
- Chefs de projet relation client
- Collaborateurs en charge de la stratégie relation client dans son organisme

## PROGRAMME

### JOUR 1

- ▶ **Définitions, contextes et enjeux**
  - Comprendre les enjeux de la relation client pour son organisme
  - Comprendre les attentes des locataires en matière de relation client
  - Concevoir une stratégie marketing adaptée à la diversité des locataires
- ▶ **Relation client et parcours client**
  - Identifier les principales étapes du « parcours client » et les enjeux de relation client associés
  - Adapter sa relation client aux différents segments de locataires
  - Développer le numérique au service de la relation client

### JOUR 2

- ▶ **De l'état des lieux aux objectifs**
  - Réaliser un état des lieux de ses pratiques et identifier ses axes de progrès
  - Définir les principes fondamentaux et objectifs de sa stratégie client
- ▶ **Piloter, déployer et animer sa stratégie relation client**
  - Piloter et évaluer sa stratégie de relation client
  - Développer et proposer des outils en appui au déploiement opérationnel de la stratégie
  - Mobiliser les collaborateurs et développer une « culture client » partagée
  - Se projeter

### Durée

2 jours en présentiel  
Les 06 et 07 décembre

**Lieu**  
Paris

### Modalités d'évaluation

- Travaux individuels du 2<sup>e</sup> jour

### Tarif

**OPH/SEM : 1 200 €** net de taxes par participant. Déjeuners compris. ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.

### Contact

bouley@delcoop.fr



### Le + de la formation

Les participants auront la possibilité de contacter leur formatrice dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.