



# DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE RELATION CLIENT

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer une stratégie Relation client 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

### Le + de la formation

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

### 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

### Prérequis



Aucun

### Modalités pédagogiques



- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience du secteur

## 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



### Lieu

Paris



### Tarif

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



### Dates

26/03/2024  
et 27/03/2024  
  
26/11/2024  
et 27/11/2024

### Modalités d'évaluation

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



### Contact

bouley@delcoop.fr

