



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

Durée
2 jours
en présentiel



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

Lieu
Paris



Modalités d'évaluation
• Travaux individuels du 2^e jour



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

Tarif

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



Contact
bouley@delcoop.fr

