



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 sa 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, contexte 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 locataire
- Développer le numérique au service de la relation client

Durée

2 jours en présentiel



Dates

2 au 3 juin 2026

Lieu

Paris



JOUR 2

🕒 De l'état des lieux aux objectifs

- Réaliser un état des lieux de ses pratiques et identifier les 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 :

1 300 € net de taxes/participant en inter
3 640 € net de taxes par session en intra



ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH.

Modalités d'évaluation

Travaux individuels (2e jour)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr

